

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**KUALITAS PELAYANAN PEMBUATAN E-KTP DI DINAS
KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL
KABUPATEN MALINAU**



UNIVERSITAS TERBUKA

**TAPM diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Ilmu Administrasi Bidang Minat
Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

APLINA AGUSTHINA

NIM. 500897701

PROGRAM PASCASARJANA

UNIVERSITAS TERBUKA

JAKARTA

2018

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul *Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau* adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila di kemudian hari ternyata ditemukan adanya penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Tarakan, 21 Juli 2018

Yang Menyatakan



APLINA AGUSTHINA
NIM. 500897701

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMBUATAN e-KTP DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MALINAU

AplinaAgusthina
yansen73mln@gmail.com

Program Pasca Sarjana
Universitas Terbuka

Dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan serta keberlangsungan penyediaan data kependudukan secara nasional, pemerintah bertanggungjawab dalam menyediakan data kependudukan yang akurat dan terkini. Diharapkan aparat pemerintah di seluruh Indonesia dapat melaksanakan pelayanan publik dengan baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Dalam hal ini masih banyak yang harus di koreksi dari pelayanan publik di Indonesia dan tidak menutup kemungkinan di dalam dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menjadi salah satu organisasi pemerintah yang menjadi pelaksana pembuatan e-KTP. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan e-KTP di dinas kependudukan dan pencatatan Sipil Kabupaten Malinau. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian adalah deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data pada penelitian ini adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Data dianalisis secara deskriptif-kualitatif, data yang sudah terkumpul kemudian direduksi berupa pokok-pokok temuan yang relevan dengan fokus kajian, selanjutnya disajikan secara naratif. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau sudah tergolong baik. Dan Kualitas Pelayanan yang disediakan sangat memudahkan konsumen dalam melakukan pembuatan e-KTP. Namun, dalam penyelenggaraan pelayanan publik masih ada beberapa faktor yang menghambat kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau adalah pencetakan e-KTP masih menjadi kewenangan pusat dan daerah belum diberi kewenangan untuk mencetak e-KTP sendiri sehingga proses pendistribusian e-KTP harus menunggu dari pusat. Pegawai juga belum disiplin dilihat dari masih ada pegawai yang datang tidak tepat pada waktunya. Dan dalam hal sarana Disdukcapil hanya memiliki 1 alat rekam saja. Hal inilah yang menghambat kualitas pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau.

Kata Kunci : *pelayanan publik, e-KTP*

ABSTRACT**QUALITY OF PUBLIC SERVICE MANUFACTURING OF E-ID CARD
POPULATION AND SERVICE REGISTRATION AGENCY
IN MALINAU DISTRICT**

Aplina Agusthina
yansen73mln@gmail.com

Program Pasca Sarjana
Universitas Terbuka

In order to realize the orderly administration of population and the continuity of the provision of population data nationally, the government is responsible for providing accurate and up to date population data. It is expected that government apparatuses throughout Indonesia can carry out public services properly and in accordance with what is expected by the community. In this case there is still much to be corrected from public services in Indonesia and does not close the possibility in the Population And Service Registration Agency to be one of the government organizations that are implementing the making of e-ID card. This study aims to describe why the quality of e-ID card service in Population And Service Registration Agency of Malinau District has not been implemented maximally. The type of research used in this research is Qualitative Descriptive. Data collection techniques in this study are observation, interviews, and documentation. The data were analyzed descriptively-qualitative, the collected data were then reduced to the main findings relevant to the focus of the study, then presented in a narrative. Based on the results of the research can be seen that the Quality of Service in the Population And Service Registration Agency of Malinau District has been classified as good. And the Quality of Service provided is very easy for consumers in making e-ID card. However, in the delivery of public servants there are still some factors that obstruct the quality of Service in the Population And Service Registration Agency of Malinau District is the printing of e-ID card is still the authority of the central and regional have not been authorized to print their own e-ID card so that the process of distributing e-ID card must wait from center. Employees also have not been disciplined seen from there are employees who come not exactly in time. And in the case of the Population And Service Registration Agency facility only has 1 recording device only. This is inhibiting the quality of service in the Department of Population And Service Registration Agency of Malinau District.

Keywords : *service quality, e-ID card*

PERSETUJUAN TAPM

Judul TAPM : Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau

Penyusun TAPM : Aplina Agusthina
 NIM : 500897701
 Program Studi : Magister Administrasi Publik
 Hari/Tanggal : Sabtu, 21 Juli 2018

Menyetujui :

Pembimbing II.

Pembimbing I.

Dr. Darmanto, M.Ed
 NIP. 19591027 198603 1 003

Dr. Liestyodono Bawono, M.Si
 NIP.19581215 198601 1009

Penguji Ahli

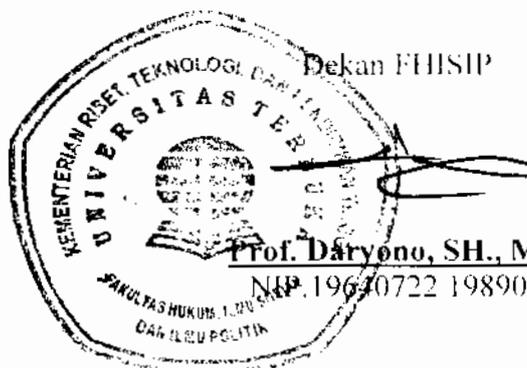
Prof. Dr. Azhar Kasim, M.P.A
 NIDK. 8828660018

Mengetahui.

Ketua Pascasarjana Hukum,
 Sosial, dan Politik

Dr. Darmanto, M.Ed
 NIP. 19591027 198603 1 003

Dekan FHISIP



Prof. Daryono, SH., M.A., Ph.D
 NIP.19630722 198903 1 019

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN

Nama : Aplina Agusthina
 NIM : 500897701
 Program Studi : Magister Administrasi Publik
 Judul TAPM : Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP di Dinas
 Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau

Telah dipertahankan di hadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Program Studi Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka pada:

Hari/Tanggal : Sabtu, 21 Juli 2018
 Waktu : 14.00 – WITA

Dan telah dinyatakan LULUS

PANITIA PUNGUJI TAPM

Ketua Komisi Penguji : Dr. Liestyodono Bawono, M.Si

Penguji Ahli : Prof. Dr. Azhar Kasim, M.P.A

Pembimbing I : Dr. Liestyodono Bawono, M.Si

Pembimbing II : Dr. Darmanto, M.Ed



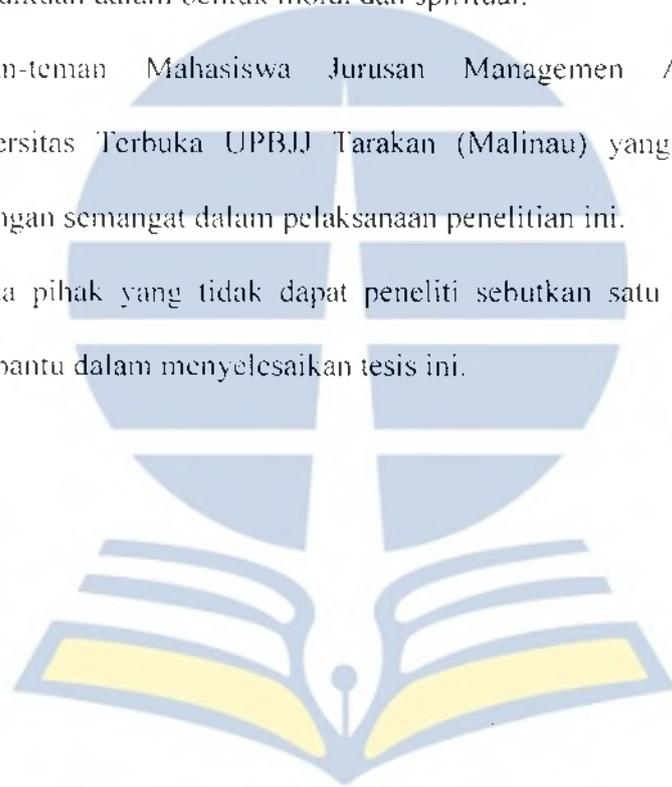
KATA PENGANTAR

Puji syukur peneliti panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa. yang telah melimpahkan berkat pertolongan-Nya sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik untuk memenuhi persyaratan mendapatkan Gelar Magister Administrasi Publik.

Dalam penyusunan tesis ini tentunya peneliti mengalami berbagai hambatan yang tidak dapat diselesaikan sendiri. Namun hambatan-hambatan tersebut dapat teratasi dengan adanya bantuan dari pihak lain. Untuk itu peneliti ingin mengucapkan terima kasih kepada:

1. Prof. Daryono, S.H, M.A. Ph.D selaku Dekan Fakultas Hukum, Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
2. Dr. Liestyodono Bawono, M.Si, selaku Direktur Pascasarjana dan pembimbing I yang telah memberikan dorongan, semangat, dan bimbingan dengan baik.
3. Dr. Darmanto, M.Ed. selaku Ketua Pascasarjana Hukum Sosial,dan Ilmu Politik dan Pengelola Program Program Magister Aministrasi Publik dan pembimbing II yang telah memberikan dorongan, semangat, dan bimbingan dengan baik.
4. Tim Penguji Tesis yang bersedia menguji dan memberikan kritik dan saran.
5. Drs. H. Zainal Arifin, M. AP. selaku Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau yang telah memberikan ijin untuk melakukan penelitian di instansi tersebut.
6. Dr. Sofjan Aripin, M.Si, selaku ketua UPBJJ Tarakan yang telah memberikan bimbingan dan bantuan dalam pelaksanaan penelitian ini.

7. Matias Kuwing, SE selaku Kepala Seksi Identitas Penduduk Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau yang telah memberikan bimbingan dan bantuan dalam pelaksanaan penelitian ini, serta kepada seluruh pegawai dan staf Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk yang membantu penulisan tesis ini.
8. Suami dan kakak-kakak yang dengan setia memberikan dukungan, semangat, dan bantuan dalam bentuk moral dan spiritual.
9. Teman-teman Mahasiswa Jurusan Manajemen Administrasi Publik Universitas Terbuka UPBJJ Tarakan (Malinau) yang saling memberikan dukungan semangat dalam pelaksanaan penelitian ini.
10. Semua pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu per satu, yang telah membantu dalam menyelesaikan tesis ini.



Riwayat Hidup

Nama : Aplina Agusthina
 Nim : 500897701
 Program Studi : Magister Administrasi Publik
 Tempat / Tanggal Lahir : Malinau, 16 Agustus 1973

Riwayat Pendidikan : Lulus SDN. No. 005 di Singai Trang Kec. Mentarang pada tahun 1985
 : Lulus SMPN. No. 001 di Malinau Kota pada tahun 1988
 : Lulus SMEAN di Tarakan pada tahun 1991
 : Lulus SI Universitas Widyagama Mahakam di Samarinda pada tahun 2000

Riwayat Pekerjaan : Tahun 2001 s/d 2002 sebagai staf di Bagian Penyusunan Program Sekretariat Daerah.
 : Tahun 2003 s/d 2006 sebagai staf di Bagian Keuangan Sekretariat Daerah.
 : Tahun 2007 s/d sekarang sebagai Kepala subbagian Keuangan di Dinas Perindustrian, Perdagangan, Koperasi dan UMKM Kabupaten Malinau.

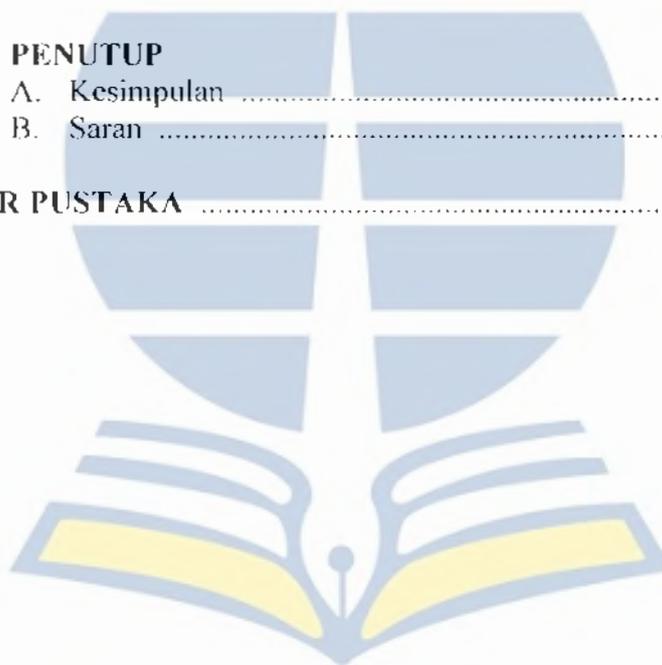
Tarakan, Juli 2018

Aplina Agusthina
 Nim. 500877701

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
LEMBAR PERSETUJUAN TAPM	iii
LEMBAR PENGESAHAN	iv
LEMBAR PERNYATAAN	v
LEMBAR LAYAK UJI	vi
KATA PENGANTAR	vii
RIWAYAT HIDUP	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Perumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	6
D. Kegunaan Penelitian	6
BAB II KAJIAN TEORI	
A. Kajian Terdahulu	7
B. Kajian Teori	11
1. Tinjauan Pelayanan	11
2. Tinjauan Publik	12
3. Pengertian Pelayanan Publik	13
4. Konsep kualitas pelayanan	15
5. Dimensi kualitas pelayanan	19
6. Faktor kualitas pelayanan	20
7. Konsep pelayanan publik	22
a. Konsep pelayanan publik	22
b. Konsep kualitas pelayanan publik	24
c. Asas-asas pelayanan publik	26
d. Standar pelayanan publik	27
8. Jenis-jenis Pelayanan Publik	30
9. Kepuasan Konsumen	32
10. Administrasi kependudukan	34
11. Konsep e-KTP	35
a. Pengertian e-KTP	35
b. Fungsi dan Kegunaan e-KTP	36
c. Prosedur penerapan KTP elektronik	37
C. Kerangka berfikir	38
D. Definisi Operasional	40

BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	42
B. Waktu Dan Tempat Penelitian	42
C. Pendekatan Penelitian	43
D. Subyek penelitian	44
E. Jenis dan Sumber Data	44
F. Metode Pengumpulan Data	46
G. Teknik Pengolahan Data	47
H. Analisis Data	48
I. Teknik Keabsahan Data	50
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Gambaran Umum Kabupaten Malinau	51
B. Gambaran Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	55
C. Hasil Penelitian	76
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	92
B. Saran	94
DAFTAR PUSTAKA	96



DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1. Profil Informan	44
2. Jumlah Pegawai yang menduduki jabatan dan staf	65
3. Jumlah Pegawai berdasarkan golongan	65
4. Jumlah Pegawai berdasarkan pendidikan	66
5. Daftar data sarana dan prasarana perkantoran	67
6. Rekapitulasi jumlah penduduk Kabupaten Malinau	68
7. Rekapitulasi jumlah Kepala Keluarga Kabupaten Malinau	68
8. Rekapitulasi jumlah kepemilikan Kartu Keluarga	69
9. Rekapitulasi jumlah kepemilikan KTP	70
10. Rekapitulasi jumlah pindah penduduk antar kab/kota dan antar propinsi ..	71
11. Rekapitulasi jumlah kedatangan penduduk ke Kabupaten Malinau	71
12. Rekapitulasi jumlah kepemilikan akta kelahiran	72
13. Rekapitulasi jumlah kepemilikan akta kematian	73
14. Rekapitulasi jumlah kepemilikan akta perkawinan	74
15. Rekapitulasi jumlah kepemilikan akta perceraian	75



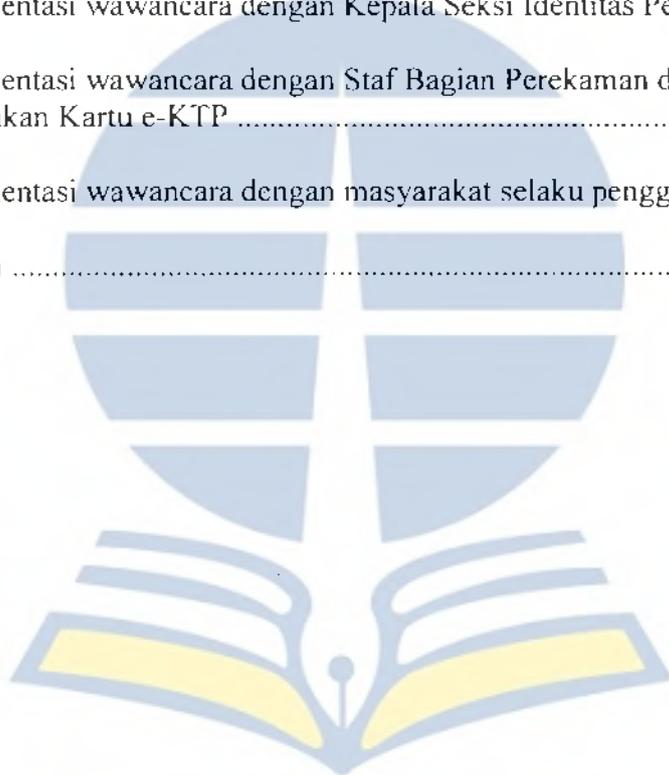
DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
1. Bagan Kerangka Berpikir	39
2. Peta Kabupaten Malinau	52



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	Halaman
1. Pedoman wawancara	100
2. Dokumentasi wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil	104
4. Dokumentasi wawancara dengan Kepala Seksi Identitas Penduduk ...	105
5. Dokumentasi wawancara dengan Staf Bagian Perekaman dan Pencetakan Kartu e-KTP	106
6. Dokumentasi wawancara dengan masyarakat selaku pengguna jasa layanan	107



BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seseorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Hal pokok yang menjadi perhatian adalah bahwa suatu pelayanan itu terdiri dari penyelenggaraan dan penerimaan layanan (*customer*). Makin luasnya lingkup pelayanan dan jasa-jasa publik yang dikelola pemerintah meliputi segenap aspek kehidupan masyarakat, hendaknya diikuti oleh kualitas pelayanan yang baik.

Satu hal yang hingga saat ini sering kali masih menjadi masalah dalam kaitannya hubungan antara masyarakat dan pemerintah di daerah adalah dalam pelayanan publik, terutama dalam hal kualitas atau mutu pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah sebagai penyedia jasa bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang semakin berkualitas. Apalagi dalam menghadapi kompetisi di era globalisasi, kualitas dan pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk semakin optimal dan mampu menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas maupun dari segi pelayanan.

Kualitas pelayanan merupakan kunci utama bagi seluruh instansi dalam mencapai tujuan organisasi serta menjamin kelangsungan hidup organisasi tersebut. Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi apabila pelayanan publik dapat memberikan pelayanan dengan memenuhi indikator pelayanan yang baik.

Penilaian terhadap kualitas pelayanan bukan didasarkan atas pengakuan atau penilaian dari pemberi pelayanan, tetapi diberikan oleh pelanggan atau pihak yang menerima pelayanan. Salah satu indikator kualitas pelayanan adalah dengan ada tidaknya keluhan dari pengguna jasa pelayanan. Hasil dari pengukuran kualitas akan menjadi landasan dalam membuat kebijakan perbaikan kualitas secara keseluruhan. Tugas pokok pemerintah pada hakekatnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Dalam melayani masyarakat pemerintah tidak terlepas dari permasalahan yang berkenaan dengan kondisi pelayanan yang relatif belum memuaskan. Hal ini berkaitan dengan baik buruknya sumber daya aparatur pemerintah yang profesional. Dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil sebagai unsur Pemerintah Kabupaten Malinau merupakan lembaga yang memiliki tugas kewenangan dibidang pelayanan publik antara lain registrasi e-KTP dan Kartu Keluarga (KK).

Pelayanan publik yang diharapkan adalah sesuai dengan pedoman penyelenggaraan pelayanan publik yang berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No: 63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik seperti prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kemampuan petugas pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan mendapatkan pelayanan, kepastian biaya pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan maka pemerintah memiliki konsekuensi untuk meningkatkan pelayanan dalam sektor pelayanan publik.

Kualitas pelayanan publik adalah salah satu isu yang sangat penting. Hal ini terjadi karena disatu sisi tuntutan masyarakat terhadap kualitas pelayanan semakin

besar sementara praktek penyelenggaraan pelayanan tidak mengalami perubahan yang begitu berarti. Masyarakat setiap waktu menuntut pelayanan publik yang berkualitas, meskipun tuntutan tersebut seringkali tidak sesuai dengan harapan karena pelayanan publik yang terjadi selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal dan melelahkan.

Pemerintah sebagai penyedia layanan publik yang dibutuhkan oleh masyarakat harus bertanggungjawab dan terus berupaya untuk memberikan pelayanan yang terbaik demi peningkatan pelayanan publik. Disisi lain kepuasan oleh penyedia layanan publik, oleh sebab itu pelayanan publik harus difokuskan pada pemenuhan kebutuhan masyarakat secara maksimal dari segi kualitas maupun kuantitasnya.

Untuk dapat menilai kualitas pelayanan publik diperlukan suatu pemahaman yang bisa membantu memahami bagaimana statusnya lembaga pelayanan publik ini bekerja sehingga dapat menghasilkan output yang berkualitas yang sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan pembuatan e-KTP merupakan salah satu contoh bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah.

Dari uraian diatas tampak bahwa pelayanan pembuatan e-KTP di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau dapat diperlukan suatu pemahaman yang bisa membantu memahami bagaimana dapat menilai kualitas pelayanan publik berkaitan dengan statusnya sebagai lembaga pelayanan publik sehingga dapat menghasilkan output yang berkualitas yang sesuai dengan tingkat kepuasan masyarakat. Pelayanan pembuatan e-KTP merupakan salah satu contoh

bentuk pelayanan publik yang diberikan oleh dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau.

Dalam rangka mewujudkan tertib administrasi kependudukan serta keberlangsungan penyediaan data kependudukan secara nasional, dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau bertanggungjawab dalam menyediakan data kependudukan yang akurat dan terkini. Diharapkan aparat dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau dapat melaksanakan pelayanan publik dengan baik dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat. Dalam hal ini masih banyak yang harus dikoreksi dari pelayanan publik dalam hal Pembuatan e-KTP dan dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan salah satu organisasi pemerintah yang menjadi pelaksana pembuatan e-KTP. Dalam pembuatan e-KTP ini berlaku bagi semua warga terdata sebagai penduduk wilayah kota Malinau. Pada dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam pelayanan pembuatan e-KTP terdapat berbagai permasalahan.

Terdapat beberapa permasalahan dalam pelayanan publik pembuatan e-KTP di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau adalah dimana :

- 1) Kurangnya informasi dari pihak kecamatan sekitar, mengenai syarat-syarat yang dibutuhkan saat melakukan kepengurusan administrasi kependudukan;
- 2) Sarana dan prasarana yang belum memadai baik sarana operasional, fasilitas fisik dan prasarana pendukung lainnya;
- 3) Kekosongan pegawai pelayanan sehingga menyebabkan pelayanan yang lebih lama dari waktu yang ditentukan;

- 4) Belum optimalnya kualitas pelayanan bidang publik bidang administrasi kependudukan.

Berdasarkan data di atas pelaksanaan pelayanan pembuatan e-KTP belum sesuai dengan harapan masyarakat maupun dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau. Permasalahan lain juga di rasakan dimana terkait sarana dan prasarana yang belum memadai baik sarana operasional, fasilitas fisik serta prasarana pendukung lainnya seperti keterbatasan jumlah alat perekaman dan kapasitas kemampuan peralatan dalam mencetak tidak sebanding dengan jumlah antrean yang harus dicetak setiap harinya. Kendala lain juga dirasakan disisi perekaman dan pencetakan e-KTP seperti terbatasnya bandwidth atau kuota internet, minimnya pasokan blanko e-KTP dari Pemerintah Pusat, masalah tersebut turut memperlambat karena warga yang sudah merekam harus menunggu antrean untuk pencetakan.

Berdasarkan uraian dari latar belakang di atas, maka peneliti tertarik untuk meneliti mengenai "Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau".

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan deskripsi dari latar belakang yang telah dipaparkan diatas, maka untuk memudahkan proses penelitian serta untuk lebih memfokuskan masalah maka diperlukan adanya perumusan masalah. Adapun rumusan masalah yang ditarik oleh peneliti adalah "Bagaimana Kualitas pelayanan e-KTP di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau".

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah diatas, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui “Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau” dalam melaksanakan pelayanan publik.

D. Kegunaan Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat teoritis memberikan masukan untuk administrator agar dapat menciptakan pelayanan publik yang berkualitas terutama yang berhubungan dengan manajemen pemerintahan dan menjadi sumbangan data empiris bagi pembangunan ilmu pengetahuan terutama ilmu administrasi publik.

2. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau evaluasi terhadap Kualitas Pelayanan Pembuatan e-KTP dikantor dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Kajian Terdahulu

1. Fahmi Reza 2012 telah melakukan penelitian dengan judul "Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat" penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana pengaruh kualitas pelayanan e-KTP terhadap kepuasan masyarakat di Depok, menggunakan analisis regresi linier berganda. disimpulkan bahwa variabel terikat (kepuasan masyarakat) dapat di pengaruhi secara signifikan oleh variabel kualitas pelayanan yang terdiri dari subvariabel bukti fisik (X1), reliabilitas (X2), daya tanggap (X3), jaminan (X4), dan empati (X5). Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh yang positif dalam kepuasan masyarakat. Itu berarti bahwa kepuasan masyarakat yang menerima pelayanan perekaman data e-KTP di Depok dapat dipengaruhi oleh beberapa subvariabel seperti bukti fisik, reliabilitas, daya tanggap, jaminan dan empati. Berdasarkan hasil penelitian disarankan untuk dapat ditingkatkan bukti fisik dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembuatan e-KTP yaitu bentuk aktualisasi nyata secara fisik dapat terlihat dan dapat digunakan oleh petugas pelayanan pembuatan e-KTP, maka secara signifikan akan meningkatkan kualitas pelayanan masyarakat yang mendapatkan pelayanan pembuatan e-KTP dan sekaligus petugas pelayanan mampu meningkatkan prestasi kerja atas pemberian pelayanan yang diberikan dengan memperhatikan faktor-faktor lain yang berpengaruh seperti penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia di masing-masing tempat pelayanan pembuatan e-KTP misalnya

proses pengambilan foto, perekaman tanda tangan dan perekaman seluruh sidik jari di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau.

Persamaannya adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pembuatan e-KTP. Perbedaannya adalah metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif.

2. Gama D, Putra, Pratiwi N R, Trisnawati 2014 telah melakukan penelitian dengan judul “Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat (Studi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Blitar) menggunakan model pengukuran skala likert. Penelitian ini bertujuan untuk mengkaji bagaimana kualitas pelayanan dan mencari pengaruhnya terhadap kepuasan masyarakat. Hasil penelitian yang dilakukan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan paling besar oleh pria sedangkan menurut usia 26-30 tahun dan jenjang pendidikan SMA menjadi tingkat terbesar penerima pelayanan.

Persamaan dengan penelitian ini adalah berorientasi pada kualitas pelayanan. Perbedaannya adalah metode yang digunakan adalah metode pendekatan kuantitatif dengan prosedur pengumpulan data survei, sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif.

3. Vintya Dwi Ramdhani (2015) telah melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta”. menggunakan metode kuantitatif Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN) di Kantor Kecamatan Gondokusuman Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif. Teknik pengambilan sampel pada penelitian ini menggunakan *nonprobability*

sampling dengan jenis *accidental sampling*. Instrumen penelitian menggunakan angket dan teknik pengumpulan data dengan pengisian angket. Uji coba instrumen penelitian dilakukan di Kantor Kecamatan Depok Yogyakarta. Uji coba validitas menggunakan korelasi *Product Moment* dari *Pearson*. Teknik pengumpulan data menggunakan angket. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis deskriptif yang selanjutnya dipersentase dan dikategorikan. Hasil penelitian dilihat dari hasil pencapaian tujuan kualitas pelayanan pembuatan e-KTP di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau dalam meningkatkan kualitas sepenuhnya belum tercapai.

Persamaan penelitian ini adalah berorientasi pada kualitas pelayanan. Perbedaannya adalah pada metode penelitian yang di gunakan yaitu metode pendekatan kuantitatif sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif.

4. Rosandhi Aji Waskito, Sudjatno (2015) Penelitian Ini Berjudul Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dan Loyalitas Pelanggan Pada Industri Otomotif (Studi Pada Pt. Wahana Wirawan Nissan Malang), menggunakan metode *probability sampling*. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan pada PT. Wahana Wirawan Malang (Dealer Nissan). Pada penelitian ini digunakan metode *probability sampling*. Sampel sebanyak 100 responden. Untuk mengetahui seberapa besar pengaruh langsung dan tidak langsung antara variabel dependen terhadap variabel independennya melalui variabel *intervening* digunakan analisis jalur. Uji instrument penelitian yang digunakan adalah uji validitas dan uji reliabilitas. Uji asumsi klasik yang digunakan adalah uji normalitas. Sedangkan untuk uji hipotesis digunakan

uji T. Dari hasil uji hipotesis diketahui bahwa variabel Kualitas Pelayanan memiliki pengaruh langsung maupun tidak langsung terhadap Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan. Hal ini menunjukkan bahwa kadar Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan pada pelanggan PT. Wahana Wirawan Malang (Dealer Nissan) akan meningkat seiring makin baiknya penerapan Kualitas Pelayanan.

Persamaan penelitian ini adalah sama-sama meneliti tentang kualitas pelayanan. Sedangkan perbedaannya adalah pada metode yang di gunakan adalah metode pendekatan kuantitatif sedangkan peneliti menggunakan metode kualitatif.

5. Theodosius M. Harikedua (2017) Penelitian ini berjudul “Kualitas Pelayanan e-Ktp Di Kantor Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Manado,” menggunakan metode penelitian pendekatan kualitatif. Penelitian ini ditujukan untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil di Kota Manado. Dari data yang diperoleh menunjukkan bahwa kualitas pelayanan e – KTP yang diberikan oleh pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado mendapat respon yang “ Baik ” dari masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari tingkat kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat dalam proses pengurusan e – KTP. Adanya kerja sama yang terjalin antara pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan masyarakat dikarenakan adanya kesadaran dan pengertian antara satu sama lain dalam hal ini Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Manado sebagai pemberi/penyedia layanan dan masyarakat sebagai penerima layanan. Pemberian pelayanan yang baik dari

Dinas Kependudukan dan Pencatatan sipil Kota tanpa disadari telah meningkatkan citra dan kepercayaan dimata masyarakat. Dengan demikian proses pengurusan dan pembuatan e – KTP dapat berjalan dengan lancar.

Persamaannya adalah menggunakan metode kualitatif dalam penelitian. Perbedaannya adalah pada obyek penelitian yang menggunakan responden sebagai faktor penentu dalam penilaian terhadap kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan.

B. Kajian Teori

I. Tinjauan Pelayanan

Salah satu fungsi-fungsi dari birokrasi pemerintahan adalah memberikan pelayanan bagi masyarakat, yang dimaksud dengan pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain. Pelayanan dilakukan oleh pemerintah atau organisasi swasta untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Pelayanan menyangkut tiga hal yaitu cara melayani, memberikan pelayanan pada orang lain dan memperoleh imbalan, memberikan pelayanan sehubungan dengan jual beli jasa. Menurut Moenir dalam Ruswadi (2005:5) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Menurut Kotler (2003:83) pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat di tawarkan oleh suatu pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan merupakan perilaku produsen

dalam rangka memenuhi kebutuhan dan keinginan konsumen demi tercapainya kepuasan pada konsumen itu sendiri. Menurut Ioina (2001:138), pelayanan merupakan suatu proses keseluruhan dari pembentukan citra perusahaan, baik melalui media berita, membentuk budaya perusahaan secara internal, maupun melakukan komunikasi tentang pandangan perusahaan kepada para pemimpin pemerintahan serta publik lainnya yang berkepentingan. Menurut beberapa ahli diatas tentang pelayanan penulis berpendapat bahwa pelayanan adalah suatu kinerja yang dilakukan perorangan, organisasi swasta maupun instansi pemerintah kepada pihak lain untuk memberikan bantuan dan kemudahan pada masyarakat dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Menurut Ruswadi (2005:41) ada tiga karakteristik utama pelayanan jasa yaitu :

- a. Intangibility; berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat performance dan hasil pengalaman dan bukannya suatu obyek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba atau dites sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas. Jadi berbeda dengan barang yang dihasilkan oleh suatu pabrik yang dapat dites kualitasnya sebelum disampaikan kepada pelanggan.
- b. Heterogeneity, berarti pemakai jasa atau klien atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin memiliki prioritas yang berbeda. Demikian pula performance sering bervariasi dari satu produser ke produser lainnya bahkan dari waktu ke waktu.
- c. Inseparability, berarti produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya di dalam industri pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya didalam industri pelayanan kualitas tidak direkayasa kedalam produksi disektor pabrik dan kemudian disampaikan kepada pelanggan; tetapi kualitas terjadi selama penyampaian pelayanan, biasanya selama interaksi antara klien dan penyedia jasa.

2. Tinjauan publik

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris yaitu *publik* yang berarti umum, masyarakat atau negara. Publik yang mempunyai arti umum adalah *public service* yang berarti pelayanan umum, publik yang mempunyai arti masyarakat adalah

public relation yang berarti hubungan masyarakat, sedangkan publik yang mempunyai arti negara adalah *public authorities* yang berarti kewenangan negara (Djamaludin, 1999:47).

Menurut Labib (2007:3) publik adalah sejumlah orang yang dengan sesuatu cara mempunyai pandangan yang sama mengenai suatu masalah atau setidaknya mempunyai kepentingan bersama dalam suatu masalah tersebut. Sejumlah orang tersebut tidak saling kenal satu sama lain, tetapi sebenarnya memiliki perhatian dan minat yang sama dalam suatu masalah.

Menurut Sinambela (2011:5) publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki.

Menurut Sugandi (2001:5) kata "publik" merupakan kata serapan yang berasal dari bahasa Inggris "*public*", bahasa ini sudah digunakan bertahun-tahun oleh masyarakat Indonesia yang menyatakan bahwa publik ini diidentikkan dengan masyarakat. Kata masyarakat ini dalam pengertian umum menyatakan semua kalangan umum yang ditunjukkan pada keseluruhan rakyat.

Pendapat-pendapat ahli di atas dapat ditarik kesimpulan bahwa publik adalah sejumlah orang yang memiliki atau mempunyai kepentingan bersama terhadap permasalahan tertentu dan mempunyai kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik dan dalam hal ini publik sangat erat hubungannya dengan masyarakat.

3. Pengertian Pelayanan Publik

Penggunaan istilah pelayanan publik (*public service*) di Indonesia dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan

masyarakat, oleh sebab itu ketiga istilah tersebut dipergunakan bersamaan dan tidak memiliki perbedaan yang mendasar. Pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Berikut ini adalah pengertian dari pelayanan publik menurut beberapa ahli : Menurut Rasyid (1998:69) pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakikatnya adalah pelayanan kepada masyarakat, tidak dapat untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Sinambela (2010:128) pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Menurut Hardiansyah (2011:11) pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas namapemerintah atau pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan

dan atau kepentingan masyarakat. Sedangkan menurut Lewis dan Gilman (2005:22) pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Warga negara berharap pelayanan publik dapat melayani dengan kejujuran dan pengelolaan sumber penghasilan secara tepat, dan dapat dipertanggungjawabkan menghasilkan kepercayaan publik. Dibutuhkan etika pelayanan publik sebagai pilar dan kepercayaan publik sebagai dasar untuk mewujudkan pemerintah yang baik. Menurut penjelasan diatas, penulis menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala suatu kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah, maupun pihak swasta atas nama pemerintah atau atas nama pihak swasta kepada masyarakat yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

4. Konsep Kualitas Pelayanan

Konsep kualitas banyak dibahas dalam studi-studi manajemen, pengertian atau makna atas konsep kualitas sendiri telah diberikan oleh banyak ahli atau pakar manajemen dengan berbagai sudut pandang sehingga menghasilkan definisi-definisi yang beragam. Berkaitan dengan konsep kualitas, (Tjiptono, 1995) mengemukakan bahwa konsep kualitas sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk barang atau jasa yang terdiri dari kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain merupakan fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran tentang seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi persyaratan atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan.

Goetsh dan Davis dalam (Tjiptono,1995) mendefinisikan kualitas sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Mengamati kedua definisi

tersebut terlihat bahwa walaupun terdapat perbedaan namun secara implisit juga terdapat kesamaan. Kesamaan tersebut terletak pada konsepsi kualitas sebagai kondisi yang dapat memenuhi apa yang seharusnya. Hanya saja oleh Tjiptono apa yang seharusnya tersebut disebut sebagai memenuhi persyaratan atau spesifikasi tertentu.

Menurut (Vincent Gaspersz, 1997) yang mendefinisikan kualitas dari aspek konvensional dan aspek strategis. Definisi konvensional dari kualitas biasanya menggambarkan karakteristik langsung dari suatu produk seperti performansi, keandalan mudah dalam penggunaan estetika dan sebagainya. Sedangkan definisi strategis menyatakan bahwa kualitas adalah segala yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Dengan mengacu pada kedua definisi tersebut maka (Gaspersz, 1997) mengatakan bahwa pada dasarnya kualitas mengacu pada keistimewaan pokok, baik keistimewaan langsung maupun keistimewaan atraktif yang memenuhi keinginan dan kepuasan pelanggan serta segala sesuatu yang bebas dari kekurangan dan kerusakan.

Sedangkan Garvin (dalam Lovelock, 1994) mengelompokkan pengertian kualitas dalam lima perspektif yang menjelaskan mengapa kualitas bisa diartikan secara beraneka ragam oleh orang yang berada dalam situasi yang berbeda pula.

Kelima macam perspektif kualitas tersebut adalah :

- a. *Transendental Approach*, yang mengandung kualitas sebagai *innate excellence*, dimana kualitas dapat dirasakan atau diketahui tetapi sulit didefinisi dan dioperasionalkan.
- b. *Product Based Approach*, yang menganggap bahwa kualitas merupakan karakteristik atau atribut yang dapat dikuantifikasikan dan dapat diukur.
- c. *User Based Approach*, yang memandang bahwa kualitas tergantung pada orang yang memandangnya, sehingga produk yang paling memuaskan menurut preferensi seseorang merupakan produk yang paling berkualitas paling tinggi.
- d. *Manufacturing Based Approach*, yang memandang bahwa kualitas sebagai kesesuaian/ sama dengan persyaratan.

- e. *Value Based Approach*, yang memandang kualitas dari segi nilai dan harga dengan mempertimbangkan antara kinerja dan harga.

Pendapat lain mengenai pengertian konsep kualitas dapat dikemukakan oleh (Triguno, 1997) yang mengatakan bahwa kualitas adalah standar yang harus dicapai oleh seseorang atau sekelompok atau lembaga atau organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk berupa barang dan jasa. Dengan demikian berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan atau persyaratan pelanggan atau masyarakat.

Selain itu menurut (Trilestari, 2006) pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara satu dengan yang lain yaitu persepsi pelanggan, produk dan proses.

Menurut (Sinambela dkk. 2006) kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan. Selain itu menurut (Kotler, 1997) mengatakan bahwa kualitas adalah keseluruhan ciri serta sifat dari suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat.

Kualitas juga diartikan sebagai sesuatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan atau kebutuhan pelanggan dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan (LAN, 2003).

Menurut (J.Supranto, 2001) mengemukakan kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan suatu yang harus dikerjakan dengan baik. Keunggulan suatu produk jasa sangat tergantung dari keunikan serta kualitas yang

diperlihatkan oleh jasa tersebut apakah sudah sesuai dengan keinginan dan harapan pelanggan.

Berkaitan dengan konsep kualitas, (Tjiptono, 1995) dalam Hardiyansyah (2011) yang setelah melakukan evaluasi terhadap definisi konsep kualitas dan kemudian menarik tujuh definisi yang paling dikemukakan tentang konsep kualitas yaitu :

- a. Kesesuaian dengan persyaratan dan tuntutan;
- b. Kecocokan untuk pemakaian;
- c. Perbaikan atau penyempurnaan yang berkelanjutan;
- d. Bebas dari kerusakan atau cacat;
- e. Pemenuhan kebutuhan pelanggan semenjak awal dan setiap saat;
- f. Melakukan sesuatu secara benar semenjak awal;
- g. Sesuatu yang membahagiakan pelanggan.

Pengertian-pengertian tersebut diatas dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut menurut (Tjiptono, 1995) antara lain :

- a. Ketetapan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses;
- b. Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan;
- c. Kesopanan, keramahan, perhatian dan persahabatan dalam memberikan pelayanan;
- d. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung;
- e. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan dan lain-lain;
- f. Atribut pendukung pelayanan lainnya, seperti kebersihan, fasilitas ruang tunggu dan sebagainya.

Lebih lanjut, Gaspersz dalam (Sainpara Lukman, 1999) menjelaskan lima karakteristik dasar dari sistem kualitas modern sebagai berikut :

1. Sistem kualitas modern berorientasi pada pelanggan. Produk-produk desain sesuai dengan keinginan pelanggan melalui suatu riset pasar, kemudian diproduksi dengan cara-cara yang baik dan benar sehingga produk yang dihasilkan memenuhi spesifikasi desain (memiliki konformasi yang tinggi), serta pada akhirnya memberikan pelayanan kepada pelanggan.

2. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya partisipasi aktif yang dipimpin oleh manajemen puncak (*top management*) dalam proses peningkatan kualitas secara terus-menerus.
3. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya pemahaman dari setiap orang terhadap tanggung jawab spesifik untuk kualitas.
4. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya aktivitas yang berorientasi pada tindakan pencegahan kerusakan, bukan berfokus pada upaya untuk mendeteksi kerusakan saja
5. Sistem kualitas modern dicirikan oleh adanya filosofi yang menganggap bahwa kualitas merupakan jalan hidup (*way of life*).

5. Dimensi Kualitas Pelayanan

Terdapat beberapa dimensi pokok yang menjadi pertimbangan dalam menentukan suatu perencanaan strategi serta sebagai bahan analisis. Ada delapan dimensi kualitas menurut Garvin dalam (Lovelock, 2002) antara lain :

- a. Kinerja (*performance*)
Menyangkut karakteristik operasi pokok dari produk inti. Misalnya kecepatan, kapasitas, kemudahan dan kenyamanan
- b. Ciri-ciri keistimewaan tambahan (*feature*)
Yaitu karakteristik sekunder atau pelengkap. Misalnya perlengkapan interior dan eksterior.
- c. Keandalan (*reliability*)
Yaitu kemungkinan kecil akan mengalami kegagalan atau kerusakan pada saat dioperasikan. Misalnya mobil yang sering mogok atau rusak.
- d. Kesesuaian dengan Spesifikasi (*Conformance to specification*)
Yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang telah ditetapkan sebelumnya.
- e. Daya Tahan (*Durability*)
Yaitu berkaitan dengan beberapa lama suatu produk dapat terus digunakan dimensi ini mencakup teknis maupun ekonomis pengguna produk.
- f. Penanganan Perbaikan (*Serviceability*)
Yaitu kemudahan dalam perbaikan atau reparasi yang meliputi kompetensi, kecepatan, kenyamanan termasuk penanganan keluhan yang memuaskan.
- g. Estetika (*Esthetic*)
Yaitu daya tarik dari suatu produk terhadap panca indera. Misalnya bentuk fisik yang menarik, model atau desain yang artistik, perpaduan warna dan sebagainya.
- h. Kualitas yang dipersepsikan (*Perceived quality*)
Yaitu citra dan reputasi produk serta tanggung jawab perusahaan terhadapnya.

Biasanya karena kurangnya pengetahuan pembeli akan atribut atau ciri-ciri produk yang akan dibeli, maka pembeli mempersiapkan kualitasnya dari segi

aspek harga, nama merk, iklan, reputasi perusahaan, maupun negara pembuatnya.

6. Faktor Kualitas Pelayanan

Terdapat lima faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam buku (Fandy Tjiptono, 2003) yaitu :

a. *Tangible* meliputi fasilitas fisik, perlengkapan pegawai dan sarana komunikasi yaitu meliputi :

1. Kelengkapan fasilitas pelayanan;
2. Lokasi pelayanan;
3. Penampilan karyawan

b. *Empathy*: meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan dengan pelanggan, komunikasi yang baik, perhatian terhadap kebutuhan para pelanggan, yaitu meliputi :

1. Kemudahan menghubungi petugas;
2. Pemberian informasi yang dibutuhkan;
3. Ramah dalam memberikan pelayanan tanpa memandang status sosial;
4. Memberikan perhatian penuh kepada pelanggan;

c. *Reliability*: yakni kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat, segera dan memuaskan serta terpercaya yaitu meliputi :

1. Pelayanan dilakukan dengan segera, akurat dan memuaskan;
2. Pelayanan selesai tepat waktu sesuai dengan yang dijanjikan;
3. Keandalan karyawan menyelesaikan pelayanannya;
4. Pementuhan janji karyawan;

5. Karyawan memiliki disiplin yang tinggi dalam menjalankan tugasnya:

6. Pelayanan ditangani oleh orang yang ahli dibidangnya.

d. *Responsiveness*. Yaitu kemampuan dan keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas, yaitu meliputi :

1. Pelayanan tepat waktu;

2. Cepat dan tanggap menanggapi kebutuhan konsumen;

3. Pengurusan nota pembayaran dilakukan dengan tepat dan cermat;

4. Ketanggapan karyawan dalam memberikan informasi yang jelas.

e. *Assurance*, mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para staf yaitu meliputi :

1. Ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan;

2. Teliti dalam pekerjaan;

3. Memiliki pengetahuan dan ketrampilan dibidangnya;

4. Memberikan garansi sesuai yang ditetapkan.

Berdasarkan pendapat para ahli di atas maka unsur yang terpenting dalam konsep kualitas adalah usaha untuk memenuhi kebutuhan, tuntutan atau harapan atas produk dan jasa dalam kondisi tertentu. Maka pada hakekatnya pengertian kualitas memiliki kesamaan makna yaitu menitik beratkan pada kepuasan pelanggan. Penulis berkesimpulan bahwa kualitas merupakan suatu konsep yang sangat esensial karena mampu memberikan gambaran mengenai kinerja suatu organisasi dalam melayani tuntutan atau kebutuhan masyarakat dalam proses pelayanan publik.

7. Konsep Pelayanan Publik

a. Konsep Pelayanan Publik

Sebelum membahas lebih lanjut tentang pelayanan publik perlu diawali dengan mengemukakan pemahaman atau konsep tentang pelayanan dan publik. Terkait dengan konsep pelayanan dihadapkan pada istilah melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah menyuguhkan dan menyediakan keperluan orang sedangkan pengertian pelayanan sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2001).

Menurut (Sampara Lukman, 2000) bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan.

Sementara itu (Sianipar, 2000) mengatakan pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Sedangkan Winardi dalam (Pasolong, 2007) mengartikan pelayanan sebagai alat yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan material/spiritual manusia yang terdiri dari benda dan jasa. Dalam pengertian yang lebih luas, juga disampaikan oleh Daviddow dan Utal dalam (Sutopo, 2006) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.

Sementara itu dalam konsep publik, istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata *public* sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Padanan kata yang tepat digunakan adalah praja yang berarti yang sebenarnya bermakna rakyat sehingga lahir istilah pamong praja

yang berarti pemerintah yang melayani kepentingan seluruh rakyat. Inu Kencana (Syafie dkk, 1999) mendefinisikan publik adalah sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang merasa memiliki.

Dalam perkembangan ilmu administrasi publik konsep publik bermakna luas seperti keluarga, rukun tetangga, organisasi non pemerintah, asosiasi, pers dan bahkan organisasi sektor swasta. Sebagai akibatnya konsep publik yang luas ini, nilai-nilai keadilan, kewarganegaraan (*citizenship*), etika, *patriotisme* dan *responsiveness* (Frederickson, 1997) menjadi kajian penting disamping nilai-nilai efisiensi dan efektivitas. Lebih dalam lagi Frederickson (1997) membedakan berbagai perspektif dalam mendefinisikan publik, yaitu :

- 1) Publik sebagai kelompok kepentingan (*perspektif pluralis*). Dalam perspektif pluralis, publik dipahami sebagai kelompok kepentingan sebagaimana yang dikembangkan oleh ilmu politik. Kepentingan (*interest*) publik disalurkan sedemikian rupa oleh sekelompok kepentingan, baik dalam bentuk artikulasi kepentingan maupun agregasi kepentingan.
- 2) Publik sebagai pelanggan (*perspektif penerima pelayanan publik*), perspektif ini melihat publik sebagai pelanggan (*customer*) pelayanan publik yang diselenggarakan oleh birokrasi publik.
- 3) Publik sebagai Warga negara, perspektif ini melihat publik sebagai warga negara. Sebagai warga negara, seseorang tidak hanya mewakili kepentingan individu namun juga kepentingan publik.

Berbicara tentang konsep pelayanan publik, pada hakekatnya merupakan tugas utama dalam administrasi negara yang dilakukan oleh aparatur negara. Inu Kencana dalam L.P. Sinambela dkk (2008) mengartikan pelayanan publik sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan

Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 dan Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009. dinyatakan bahwa pelayanan publik dilaksanakan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif. Mengenai pelayanan administratif merupakan pelayanan pemberian dokumen antara lain akta kelahiran, kartu tanda penduduk dan sebagainya.

Menurut (Supriatna, 2000) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain guna memenuhi kepentingan orang banyak. Pihak lain disini merupakan suatu organisasi yang memiliki kewajiban dalam suatu proses penyelenggaraan kegiatan pelayanan kepentingan orang banyak atau kepentingan umum adalah himpunan kepentingan pribadi yang telah disublimasikan dan tidak bertentangan dengan norma masyarakat serta aturan yang berlaku.

Pendapat lain mengenai konsep pelayanan publik dikemukakan oleh (Pamudji, 1994) mendefinisikan konsep pelayanan publik yaitu berbagai kegiatan pemerintah yang bertujuan memenuhi kebutuhan akan barang dan jasa. Penjelasan yang diberikan Pamudji ini menegaskan bahwa konsepsi pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dengan upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Saefullah (1995) juga berpendapat bahwa pelayanan umum merupakan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau yang secara sah menjadi penduduk yang bersangkutan.

b. Konsep Kualitas Pelayanan Publik

Setelah memahami konsep pelayanan publik, berikutnya akan dibahas tentang pengertian konsep kualitas pelayanan publik. Wykcof sebagaimana dikutip (Tjiptono, 1996) memberikan pengertian kualitas pelayanan sebagai

tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Menurut (Triguno,1997) kualitas pelayanan menunjukkan pada pengertian melayani setiap saat secara tepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan menolong serta profesional dan mampu.

Pelayanan publik yang berkualitas diharapkan dapat memberikan manfaat bukan saja bagi masyarakat yang menerima pelayanan, tetapi juga bagi organisasi atau pemerintah yang menyelenggarakan layanan. Terkait dengan hal tersebut Rasyid (1997) mengemukakan manfaat yang diperoleh dari optimalisasi pelayanan yang efisien dan adil adalah secara langsung dapat merangsang lahirnya respek masyarakat atas sikap profesional para birokrat sebagai abdi masyarakat. Pada tingkat tertentu kehadiran birokrat yang melayani masyarakat secara tulus akan mendorong terpeliharanya iklim kerja keras, disiplin dan kompetitif. Selanjutnya Thoha (2002) berpendapat bahwa waktu untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, organisasi publik (birokrat publik) harus mengubah posisi dan peran dalam memberikan pelayanan publik.

Untuk dapat menilai sejauh mana kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah, perlu ada kriteria yang menunjukkan apakah suatu pelayanan publik yang diberikan dapat dikatakan baik atau buruk. Zeithaml (1990) mengemukakan dalam mendukung hal tersebut, ada sepuluh dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan publik yaitu sebagai berikut :

- 1) *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
- 2) *Realibility*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat;
- 3) *Responsiveness*, kemampuan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan;

- 4) *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan;
- 5) *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi;
- 6) *Credibility*, sikap jujur dalam upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat;
- 7) *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko;
- 8) *Access*, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan;
- 9) *Communication*, kemampuan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat;
- 10) *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

c. Asas-asas Pelayanan Publik

Sebelum membahas lebih lanjut tentang pelayanan publik, perlu diawali dengan mengemukakan pemahaman atau konsep tentang pelayanan dan publik. Terkait dengan konsep pelayanan, dihadapkan pada istilah melayani dan pelayanan. Pengertian melayani adalah menyuguhi dan menyediakan keperluan orang sedangkan pengertian pelayanan sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2001). Menurut (Sampara Lukman, 2000) bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Sementara itu (Sianipar 2000) mengatakan pelayanan adalah cara melayani, membantu menyiapkan, mengurus, menyelesaikan keperluan kebutuhan seseorang atau sekelompok orang. Sedangkan Winardi dalam (Pasolong, 2007) mengartikan pelayanan sebagai alat yang digunakan untuk memenuhi kebutuhan material/spiritual manusia yang terdiri dari benda dan jasa. Dalam pengertian yang lebih luas, juga disampaikan oleh Daviddow dan (Utal dalam Sutopo, 2006) bahwa pelayanan merupakan usaha apa saja yang mempertinggi kepuasan pelanggan.

Kemudian (Sadu Wasistiono, 2001) mengemukakan bahwa pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta, atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Sedangkan menurut (Moenir, 2006) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

d. Standar Pelayanan Publik

Dalam pelaksanaan tugas pelayanan diperlukan prinsip-prinsip esensial sebagai standar pelayanan. Adapun yang dimaksud dengan standar pelayanan (LAN, 2003 dalam (Sutopo, 2009) adalah suatu tolak ukur yang digunakan untuk acuan penilaian kualitas pelayan sebagai komitmen atau janji dari pihak penyedia pelayanan kepada pelanggan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Begitu pentingnya profesionalisasi pelayanan publik ini, pemerintah melalui Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara telah mengeluarkan suatu keputusan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat berdasarkan prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut :

1. Kesederhanaan pelayanan : prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan,
2. Kejelasan Pelayanan :
 - a) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik.

- b) Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan / persoalan / sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu : pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
 4. Akurasi : produk pelayan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
 5. Keamanan : proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
 6. Tanggung jawab : pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 7. Kelengkapan sarana dan prasarana : tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika.
 8. Kemudahan akses : tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
 9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan : pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan yang ikhlas.
 10. Kenyamanan : lingkungan pelayanan harus tertib, teratur disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, maka berikut ini adalah pelayanan yang secara umum diharapkan Moenir dalam (Sedarmayanti, 2007) :

- a) Mudah dalam pengurusan bagi yang berkepentingan
- b) Mendapat pelayanan yang wajar
- c) Mendapat perlakuan sama tanpa pilih kasih
- d) Mendapat perlakuan jujur dan terus terang

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan maka penyelenggara berkewajiban menyusun dan menetapkan standar pelayanan sesuai kebutuhan masyarakat dan dapat dijadikan sebagai kriteria pelayanan. Standar pelayanan publik menurut Keputusan Menteri PAN No.63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang-kurangnya meliputi : prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pelayanan.

Dengan mengacu pada prinsip dan standar pelayanan diatas, maka untuk kebutuhan analisis penulis menggunakan indikator-indikator yaitu :

- a. Kesederhanaan pelayanan
- b. Kejelasan pelayanan
- c. Kepastian waktu
- d. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan
- e. Sarana dan prasarana pelayanan
- f. Akurasi produk pelayan

Tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah bagaimana mempersiapkan pelayanan publik tersebut yang dikehendaki atau dibutuhkan oleh publik, dan bagaimana menyatakan dengan tepat kepada publik mengenai pilihannya dan cara

mengaksesnya yang direncanakan dan disediakan oleh pemerintah. Kemudian untuk tujuan tersebut diperincikan sebagai berikut : menentukan pelayanan publik yang disediakan apa saja macamnya, memperlakukan penggunaan pelayanan sebagai customer, berusaha memuaskan pengguna layanan sesuai dengan yang diinginkan mereka, mencari cara penyampaian pelayanan yang paling baik dan berkualitas, menyediakan cara-cara bila pengguna pelayanan tidak ada pilihan lain.

Berdasarkan pengertian dan penjelasan tentang pelayanan publik diatas, pelayanan publik disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang lain atau masyarakat serta organisasi yang memiliki kepentingan terhadap organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok atau tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

8. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Peningkatan kualitas pelayanan publik mengandung makna adanya perubahan mutu, kondisi, dari keadaan sekarang ke mutu yang lebih baik. Jadi kualitas dalam hal ini bersifat dinamis menyesuaikan dengan perkembangan situasi dan kondisi masyarakat. Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004 mengelompokkan tiga jenis pelayanan dari instansi pemerintah serta BUMN/BUMD. Pengelompokan jenis pelayanan tersebut didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu :

- 1) Pelayanan Administratif, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan

menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, dan lain sebagainya.

- 2) **Pelayanan Barang**, adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan barang berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit ataupun individu) dalam suatu sistem. Kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (fisik) misalnya pelayanan listrik, air bersih dan pelayanan telepon.
- 3) **Pelayanan Jasa**, adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Misalnya pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadam kebakaran.

Jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara (SANKRI Buku III 2004: 85) yaitu :

- 1) **Pelayanan pemerintahan** adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perijinan, dan keimigrasian.
- 2) **Pelayanan pembangunan** adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.

- 3) Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik air, telepon, dan transportasi lokal.
- 4) Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
- 5) Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenaga kerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Kesimpulan dari beberapa jenis pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat terdapat tiga jenis yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, pelayanan jasa, pelayanan pemerintahan, pelayanan pembangunan, pelayanan utilitas, pelayanan sandang dan pelayanan kemasyarakatan. Dari jenis-jenis pelayanan tersebut, pelayanan merupakan kebutuhan dasar pemerintah sebagai instansi penyediaan pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

9. Kepuasan Konsumen

Swan, et al. (1980) dalam Tjiptono (2008) mendefinisikan kepuasan pelanggan sebagai evaluasi secara sadar atau penilaian kognitif menyangkut apakah kinerja produk relatif bagus atau jelek atau apakah produk bersangkutan cocok atau tidak cocok dengan tujuan/ pemakaiannya. Menurut Kotler (2009) kepuasan pelanggan adalah hasil yang dirasakan oleh pembeli yang mengalami kinerja sebuah perusahaan yang sesuai dengan harapannya. Pelanggan merasa puas kalau harapan mereka terpenuhi, dan merasa amat gembira kalau harapan

mereka terlampaui. Pelanggan yang puas cenderung tetap loyal lebih lama, membeli lebih banyak, kurang peka terhadap perubahan harga dan pembicaraannya menguntungkan perusahaan. Dalam rangka menciptakan kepuasan pelanggan, produk yang ditawarkan organisasi/perusahaan harus berkualitas. Kualitas mencerminkan semua dimensi penawaran produk yang menghasilkan manfaat (*benefits*) bagi pelanggan.

Dalam konsep kepuasan pelanggan terdapat dua elemen yang mempengaruhi, yaitu harapan dan kinerja. Kinerja adalah persepsi konsumen terhadap apa yang diterima setelah mengkonsumsi produk. Harapan adalah perkiraan konsumen tentang apa yang akan diterima apabila ia mengkonsumsi produk (barang atau jasa). Kriteria evaluasi produk berdasarkan *expected satisfaction* berarti konsumen mengevaluasi berbagai alternative produk berdasarkan kemampuan produk itu untuk memenuhi harapan yang dibuat konsumen. Produk yang paling mampu memenuhi harapan tingkat yang paling tinggi akan dipilih oleh konsumen (Sutisna, 2003: 22).

Disimpulkan bahwa pada dasarnya pelanggan menilai kepuasan atau ketidakpuasan mereka terhadap suatu produk dengan membandingkan kinerja yang mereka alami dengan suatu tingkat harapan sebagai acuan yang telah terdapat dalam benak atau pikiran mereka. Kepuasan pelanggan dapat menjadi dasar menuju terwujudnya konsumen yang loyal atau setia. Gramer dan Brown (dalam Utomo 2006: 27) memberikan definisi mengenai Loyalitas (loyalitas jasa), yaitu derajat sejauh mana seorang konsumen menunjukkan perilaku pembelian berulang dari suatu penyedia jasa, memiliki suatu desposisi atau kecenderungan sikap positif terhadap penyedia jasa, dan hanya mempertimbangkan untuk

menggunakan penyedia jasa ini pada saat muncul kebutuhan untuk memakai jasa ini. Dari definisi yang disampaikan Gramer dan Brown, konsumen yang loyal tidak hanya seorang pembeli yang melakukan pembelian berulang, tetapi juga mempertahankan sikap positif terhadap penyedia jasa.

Loyalitas konsumen didefinisikan Oliver (dalam Taylor, Celuch, dan Goodwin,1999:218) sebagai komitmen yang tinggi untuk membeli kembali suatu produk atau jasa yang disukai di masa mendatang, disamping pengaruh situasi dan usaha pemasar dalam merubah perilaku. Dengan kata lain konsumen akan setia untuk melakukan pembelian ulang secara terus-menerus.

Berbagai penelitian telah banyak dilakukan untuk melihat pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan. Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan sangat berpengaruh terhadap loyalitas pelanggan, baik secara langsung maupun melalui kepuasan pelanggan. Semakin tinggi tingkat kualitas pelayanan menyebabkan semakin tingginya tingkat kepuasan pelanggan dan akan semakin tinggi pula tingkat loyalitas pelanggan.

Keuntungan yang bisa didapat oleh perusahaan yang berhasil membuat pelanggannya loyal adalah pertama, konsumen yang loyal akan meningkatkan penjualan. Kedua, konsumen yang loyal akan mengurangi biaya (Kotler,2007: 209).

10. Administrasi Kependudukan

Menurut Undang-Undang RI No.23 Tahun 2006 bahwa administrasi kependudukan merupakan rangkaian penataan dan penertiban dalam penertiban dokumen dan data kependudukan melalui pendaftaran penduduk, pencatatan sipil, pengelolaan informasi administrasi kependudukan serta pendayagunaan hasilnya

untuk pelayanan publik dan pembangunan sektor lain. Pemberian dokumen kependudukan dalam rangka mewujudkan perlindungan pribadi, keluarga, kehormatan dan martabatnya seperti pemberian kartu keluarga, kartu tanda penduduk dan akta pencatatan sipil.

Mengenai administrasi kependudukan khususnya kartu tanda penduduk yang sebelumnya sistem pembuatan KTP konvensional yang memungkinkan seseorang dapat memiliki lebih dari satu KTP. Hal ini disebabkan belum adanya basis sistem pelayanan terpadu yang menghimpun data penduduk secara nasional. Kenyataan tersebut memberi peluang bagi penduduk memiliki KTP ganda yang dalam penerapannya dapat disalah gunakan dan tidak dapat dipertanggung jawabkan. Untuk mengatasi duplikasi tersebut sekaligus menciptakan kartu identitas tunggal maka diterapkan Kartu Tanda Penduduk Elektronik berbasis Nomor Induk Kependudukan.

11. Konsep e-KTP

a. Pengertian e-KTP

Kartu tanda penduduk elektronik (e-KTP) merupakan dokumen kependudukan yang memuat sistem keamanan/pengendalian baik dari sisi administrasi maupun teknologi informasi dengan berbasis pada data base kependudukan nasional. Hal ini sesuai dengan amanat Undang-undang no.23 tahun 2006 tentang administrasi kependudukan bahwa pemerintah wajib memberikan Nomor Induk Kependudukan (NIK) kepada setiap penduduk Indonesia serta mencantumkannya dalam setiap dokumen kependudukan.

Setiap penduduk Indonesia wajib KTP harus memiliki KTP yang mempunyai spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem pengaman

husus sebagaimana dimaksud dalam peraturan Presiden No.26 Tahun 2009 tentang penerapan KTP berbasis NIK secara Nasional. Penerapan KTP elektronik dilatar belakangi oleh sistem pembuatan KTP Konvensional yang memungkinkan seseorang dapat memiliki KTP ganda. Program penerapan KTP Elektronik yang berbasis NIK Nasional tersebut dimaksudkan untuk digunakan sebagai identitas jati diri seseorang yang bersifat tunggal dan mempermudah mendapatkan pelayanan dari lembaga pemerintah maupun swasta.

Menurut Peraturan Presiden RI No.67 Tahun 2011 sebagai perubahan terhadap Peraturan Presiden No.26 Tahun 2009 tentang penerapan KTP berbasis NIK, dinyatakan bahwa : KTP berbasis NIK yang selanjutnya disebut KTP Elektronik adalah KTP yang memiliki spesifikasi dan format KTP Nasional dengan sistem pengamanan khusus yang berlaku sebagai identitas resmi yang diterbitkan oleh instansi pelaksana.

Setiap penduduk hanya diperbolehkan mempunyai satu Kartu Tanda Penduduk dan dipergunakan sebagai bukti pelayanan publik pada instansi Pemerintah dan lembaga swasta. Oleh karena itu, instansi Pemerintah, Pemerintah daerah, Lembaga Perbankan dan Swasta wajib memberikan pelayanan kepada penduduk atas dasar e-KTP dengan tidak mempertimhngkan tempat penertibannya.

b. Fungsi dan Kegunaan e-KTP

1. Sebagai identitas jati diri
2. Berlaku nasional, sehingga tidak perlu lagi membuat KTP lokal untuk pengurusan ijin dan sebagainya

3. Mencegah KTP ganda dan pemalsuan KTP, terciptanya keakuratan data penduduk untuk mendukung program pembangunan.

c. Prosedur Penerapan KTP Elektronik

Sesuai dengan prosedur standar operasi penerapan e-KTP secara massal Tahun 2011/2012 secara garis besar sebagai berikut :

1. Pembentukan Kelompok Kerja (Pokja) yang berkedudukan di Propinsi, Kabupaten/Kota dan Kecamatan. Yang dilengkapi dengan susunan tim pokja dan uraian tugas
2. Sosialisasi dengan sasaran instansi terkait guna peningkatan pelayanan publik dan kepada penduduk untuk memberi pemahaman sebagai wajib KTP
3. Penyiapan tenaga teknis pelayanan yang terdiri dari :
 - a. Operator yang bertugas dalam proses pelayanan perekaman data penduduk dan proses pelayanan pengambilan e-KTP
 - b. Tenaga pendukung pelayanan yang bertugas dalam proses pelayanan perekaman data dan pengambilan e-KTP
 - c. Petugas supervisi teknis yang melakukan koordinasi dengan pokja ditempat pelayanan dan instansi teknis
4. Penyiapan fasilitas dan tempat pelayanan
5. Pendistribusian perangkat e-KTP ditempat pelayanan di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten/Kota dan di Kecamatan
6. Pemasangan perangkat jaringan komunikasi data
7. Pelaksanaan bimbingan teknis bagi operator dan selalu dibimbing oleh tenaga pendampingan teknis

8. Mobilisasi penduduk wajib e-KTP untuk mendatangi tempat pelayanan sesuai jadwal
9. Pelayanan verifikasi data dan perekaman pas foto, tanda tangan, sidik jari dan iris penduduk di tempat pelayanan e-KTP
10. Personalisasi blangko e-KTP dan pendistribusian ke Ditjen Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kemendagri
11. Pelayanan pengambilan e-KTP kepada penduduk wajib e-KTP.

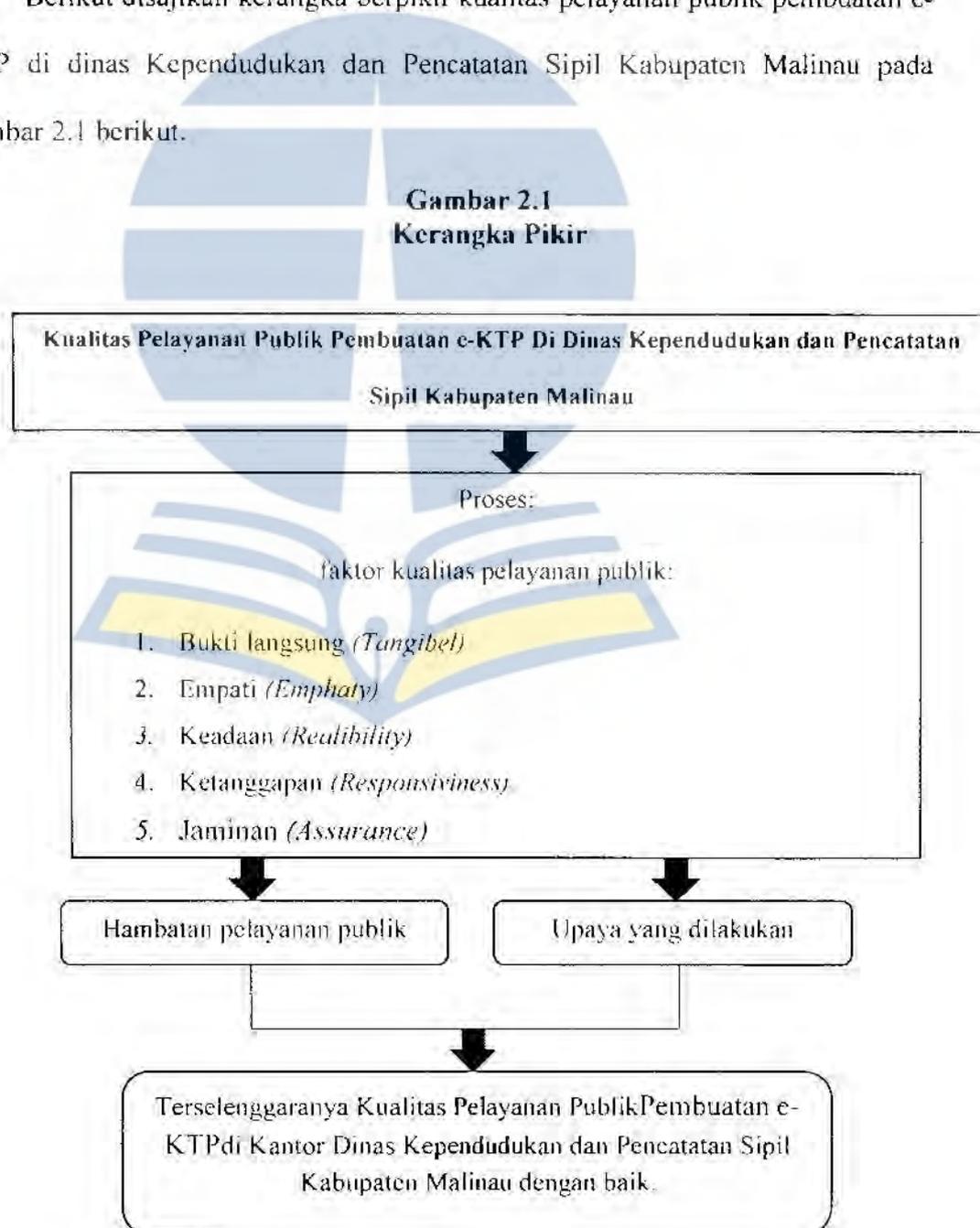
Merujuk pada uraian diatas tentang e-KTP disimpulkan bahwa penerapan e-KTP merupakan program nasional yang harus dimulai dengan pemutakhiran data untuk mendapatkan data penduduk yang valid dan telah memiliki Nomor Induk Kependudukan. KTP Elektronik sebagai identitas dan bukti diri penduduk untuk pengurusan kepentingan pelayanan publik pada lembaga Pemerintah dan Non Pemerintah.

C. Kerangka Berpikir

Kualitas pelayanan merupakan kunci utama bagi seluruh instansi dalam mencapai tujuan organisasi serta menjamin kelangsungan hidup organisasi tersebut. Pelayanan publik perlu memperhatikan kebutuhan pelanggan. Kebutuhan pelanggan dapat terpenuhi jika pelayanan publik dapat memberikan pelayanan dengan memenuhi indikator yang baik. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau merupakan salah satu lembaga Pemerintahan yang memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, selain itu bagian pelayanan di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau merupakan bagian dimana berlangsungnya hubungan antara pelanggan/masyarakat dengan penyedia jasa di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau. Pelayanan

publik yang ada pada dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau haruslah berkualitas, ukuran kualitas pelayanan diukur dari kinerja pelayanan. Guna meningkatkan kualitas pelayanan, maka perlu diketahui sejauhmana kualitas pelayanan yang diberikan oleh dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau dengan menggunakan faktor-faktor kualitas pelayanan.

Berikut disajikan kerangka berpikir kualitas pelayanan publik pembuatan e-KTP di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau pada gambar 2.1 berikut.



D. Definisi Operasional

Menurut Azwar (2003;74) definisi operasional adalah suatu definisi mengenai variabel yang dirumuskan berdasarkan karakteristik-karakteristik variabel tersebut yang dapat diamati. Definisi operasional merupakan informasi ilmiah yang sangat membantu dalam melakukan penelitian dengan menggunakan variabel yang sama. Karena berdasarkan informasi itulah akan diketahui bagaimana caranya melakukan pengukuran terhadap variabel yang dibangun berdasarkan konsep yang sama.

Variabel yang akan diteliti dalam penelitian ini yaitu kualitas pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau yang dilihat dari lima indikator pelayanan yaitu :

1. Bukti langsung (*Tangible*) dalam penelitian ini adalah :

- a. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
- b. Kemudahan dalam proses pelayanan
- c. Kedisiplinan Petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
- d. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
- e. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan

2. Empati (*Empathy*) dalam penelitian ini adalah :

- a. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan/pengguna jasa
- b. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif (tidak membeda-bedakan)
- c. Mendahulukan kepentingan pelanggan/pengguna jasa
- d. Petugas melayani dengan sikap ramah dan sopan santun

3. Keandalan (*Reliability*) dalam penelitian ini adalah :

- a. Kecermatan petugas dalam melayani
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
- c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
- d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan

4. Ketanggapan (*Responsiveness*) dalam penelitian ini adalah :

- a. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
- b. Semua keluhan pengguna jasa layanan direspon oleh petugas
- c. Merespon setiap pelanggan/pengguna jasa yang ingin mendapatkan pelayanan
- d. Petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat dan cermat

5. Jaminan (*Assurance*) dalam penelitian ini adalah :

- a. Petugas memberikan jaminan kepastian dalam pelayanan
- b. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
- c. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
- d. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Desain penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian ini dipilih karena untuk menyajikan data secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta yang ada dilapangan. Penelitian ini menggunakan desain penelitian deskriptif kualitatif bertujuan untuk menggali fakta mengenai kualitas pelayanan publik pembuatan e-KTP di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau.

Penelitian kualitatif merupakan suatu penelitian untuk mencari kebenaran secara ilmiah dan memandang obyek secara keseluruhan dan digunakan sebagai dasar untuk mengamati dan mengumpulkan informasi. Penelitian kualitatif ini bersifat deskriptif artinya seorang peneliti dapat menemukan data penelitian dalam bentuk kata-kata, gambar dan data tersebut meliputi transkrip wawancara, catatan lapangan, dokumen pribadi, foto-foto, nota dan lain-lainnya. Dalam penelitian ini, yang terpenting adalah kemampuan peneliti dalam menterjemahkan data yang diperoleh dari wawancara, observasi dan studi kepustakaan guna menemukan tinggi rendahnya hasil penelitian. Dengan demikian pada penelitian kualitatif ini, penulis ingin mengetahui kualitas pelayanan e-KTP yang ada di dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau.

B. Waktu dan Tempat Penelitian

Penelitian diadakan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau. Pemilihan lokasi didasarkan oleh fakta bahwa organisasi ini

merupakan penyedia berbagai layanan administrasi yang sangat mendasar dan urgen, sehingga dibutuhkan oleh setiap lapisan masyarakat di Kabupaten Malinau. Dimana salah satu jenis pelayanannya adalah Penerbitan e-KTP. Waktu penelitian selama 2 (dua) bulan.

C. Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif yaitu jenis penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif dan hasil dari penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiono, 2011).

Sedangkan menurut (Moleong, 2014) mengungkapkan penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain. Bogdan dan Tylor dalam (Moleong, 2014), mendefinisikan penelitian kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Jenis penelitian kualitatif digunakan dalam penelitian ini untuk menggambarkan, menganalisa dan menginterpretasikan kondisi-kondisi berdasarkan data yang penulis dapat secara mendalam tentang mengapa kualitas pelayanan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau belum terlaksana secara maksimal.

D. Subyek Penelitian

Subyek penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi yang selengkap-lengkapnyanya dan relevan dengan tujuan penelitian.

Penentuan subyek penelitian ditetapkan berdasarkan kesesuaian dengan tujuan penelitian. Subyek dalam penelitian ini adalah :

1. Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau
2. Kepala Seksi Identitas Penduduk dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau
3. Staf Perekaman e-KTP dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau
4. Masyarakat/Pengguna layanan yang sedang melakukan pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau.

Tabel 3.1 Profil Informan

No	Nama Informan	Instansi
1.	Drs. H. Zainal Arifin, M. AP	Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
2.	Matias Kuwing, SE	Kepala Seksi Identitas Penduduk
3.	Kapsah, A.Md	Staf Perekaman e-KTP
4.	Maimunah	Masyarakat
5.	Yunus	Masyarakat
6.	Septiana	Masyarakat
7.	Herianto	Masyarakat
8.	Dewi	Masyarakat
9.	Asbinudin	Masyarakat

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau Tahun 2018

E. Jenis dan Sumber Data

Dalam setiap penelitian disamping menggunakan metode yang tepat juga diperlukan kemampuan memilih metode pengumpulan data yang relevan. Data

merupakan faktor penting dalam sebuah penelitian, karena di dalam setiap penelitian pasti memerlukan data. Sumber data yang digunakan didalam penelitian ini adalah :

1. Data *Primer*

Data *primer* adalah data dalam bentuk verbal atau kata-kata yang diucapkan secara lisan, gerak-gerik atau perilaku yang dilakukan oleh subyek penelitian atau informan yang berkenaan dengan variabel yang diteliti atau data yang diperoleh langsung dari informan, yang termasuk data *primer* adalah transkrip wawancara dan hasil temuan-temuan saat proses pelaksanaan penelitian menurut (Arikunto, 2010). Jadi dalam penelitian ini peneliti menggunakan data primer hasil wawancara dan hasil observasi dari pelaksanaan penelitian dan sumber data diperoleh data diperoleh dari 9 orang informan yang dipilih yaitu kepala dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau, Kepala Seksi Identitas Penduduk dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau, Staf Petugas Perckaman e-KTP dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau, serta 6 orang masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan

2. Data *Sekunder*

Data *sekunder* adalah data yang diperoleh dari teknik pengumpulan data yang menunjang data primer. Dalam penelitian ini diperoleh dari hasil observasi yang dilakukan oleh penulis serta dari studi pustaka. Dapat dikatakan data *sekunder* adalah yang bersumber dari buku, jurnal, artikel dan dokumen yang berhubungan dengan masalah penelitian menurut (Arikunto, 2010). Jadi data *sekunder* yang digunakan dalam penelitian ini adalah hasil yang diperoleh penulis yang bersumber dari buku, jurnal, artikel dan penelitian terdahulu. Sumber data

sekunder adalah dokumen-dokumen resmi dengan sifat data berwujud non manusia yang ada di program dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau, seperti profil Program dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau, data dokumen inaktif, SOP, dan lain-lain.

F. Metode Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi

Observasi menurut (Sugiono, 2013) adalah cara pengumpulan data yang dilakukan melalui pengamatan secara langsung dengan obyek yang terjadi di saat penelitian. Dalam observasi langsung, pengumpulan data pencatatan yang dilakukan peneliti terhadap objek dilakukan di tempat berlangsungnya peristiwa sehingga peneliti berada bersama objek yang sedang diteliti atau diamati. Observasi adalah kegiatan pengamatan terhadap obyek peneliti untuk memperoleh keterangan data yang akurat mengenai hal-hal yang diteliti serta untuk mengetahui relevansi antara jawaban responden dengan pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau. Dengan observasi peneliti dapat langsung melihat dan mencatat kejadian yang berkaitan dengan fokus penelitian.

2. Wawancara

Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu, percakapan itu dilakukan oleh kedua pihak, yaitu pewawancara (*interviewer*) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (*interviewee*) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu menurut Moleong (2014).

Metode wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dengan menggunakan pedoman wawancara dimana telah ditetapkan

terlebih dahulu masalah dan pertanyaan yang akan diajukan kepada pihak yang diwawancarai. Tujuan diadakannya wawancara dalam penelitian ini adalah untuk melengkapi dan mengecek ulang data dari hasil observasi di Kantor Disdukcapil Kabupaten Malinau.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pelengkap dari penggunaan metode observasi dan wawancara dalam penelitian kualitatif menurut (Sugiyono, 2013). Metode ini merupakan suatu cara pengumpulan data yang menghasilkan catatan-catatan penting yang berhubungan dengan masalah yang diteliti sehingga akan diperoleh data yang lengkap, sah, dan bukan berdasarkan perkiraan dengan mengambil data yang sudah ada dan tersedia dalam catatan dokumen.

Dokumentasi ini diambil untuk memperoleh data-data, foto, serta catatan lapangan seperti peraturan perundang-undangan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan publik dalam bidang Administrasi Kependudukan di Kantor Disdukcapil Kabupaten Malinau.

G. Teknik Pengolahan Data

Proses pengolahan data dimulai dengan mengumpulkan semua data hasil penelitian, kemudian peneliti melakukan pengkajian atas data yang didapatkan sehingga dapat menghasilkan sebuah kesimpulan. Teknik pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah pengolahan data kualitatif. Jadi setelah semua data terkumpul baik dalam bentuk catatan, rekaman wawancara, foto atau bentuk-bentuk lainnya dapat dikaji secara detail dan lengkap. Teknik analisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Mengklasifikasikan setiap tema, sesuai pola data dari hasil penelitian:

2. Menyesuaikan dan membandingkan antara data hasil observasi di lapangan dengan literatur atau sumber lain yang berupa teori serta dengan narasumber lain yang menunjang sehingga menghasilkan beberapa kesimpulan;
3. Mendeskripsikan hasil penelitian yang telah mengalami proses pengolahan sehingga dapat di sebut kesimpulan didalam bentuk tulisan;
4. Menganalisis data berdasarkan masalah penelitian.

H. Analisis Data

Dalam penelitian kualitatif, proses analisis data dilakukan sebelum memasuki lapangan, selama dilapangan dan setelah selesai dilapangan menurut (Sugiono, 2013). Yang dimana artinya peneliti harus mampu melihat dan mengamati apa yang terjadi sebelum penelitian, selama proses penelitian dan setelah melakukan penelitian. Hal ini disebabkan karena pada penelitian kualitatif permasalahan yang akan diteliti belum jelas. Setelah melakukan penelitian, kemungkinan permasalahan itu akan berkembang dan dapat juga berganti sesuai dengan apa yang ada dilapangan.

Ada 3 (tiga) tahapan analisis data dalam proses penelitian menurut Milles dan Huberman, diantaranya yaitu : (1) reduksi data, (2) display atau penyajian data, (3) pengambilan kesimpulan dan verifikasi data.

a. Reduksi data

Proses reduksi data dalam penelitian dilakukan dengan cara memilih hal-hal yang berhubungan dengan aspek penelitian sehingga dapat memberikan gambaran yang lebih jelas dalam pengumpulan data.

Proses reduksi data dilakukan dengan cara mengumpulkan data berupa hasil wawancara dalam bentuk recorder dan tulisan. Data yang diperoleh kemudian

diolah melalui tahapan mendengarkan, memahami, mengamati setiap kata dan menuliskan berbagai informasi yang berhubungan dengan apa yang sedang diteliti.

b. Penyajian data

Setelah mereduksi data, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan atau mendisplay data. Penyajian data di ikuti oleh proses mengumpulkan data-data yang saling berhubungan satu sama lain melalui wawancara, pendokumentasian dan pengamatan yang lebih mendalam. Hal ini dimaksudkan untuk memperkuat hasil reduksi data untuk diolah lebih lanjut sehingga pada akhirnya akan menghasilkan suatu kesimpulan. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik dan lain-lain.

Setelah data diperoleh berupa tulisan baik dari catatan maupun rekaman yang sudah direduksi, kemudian disajikan dalam bentuk deskripsi. Kemudian data-data tersebut dikelompokkan sehingga terbentuk kelompok-kelompok data yang selanjutnya akan disimpulkan.

c. Pengambilan kesimpulan dan verifikasi data

Langkah terakhir dalam pengolahan data kualitatif, yaitu penarikan kesimpulan dan verifikasi data. Setelah peneliti menarik kesimpulan dari hasil penelitian, peneliti mempelajari dan memahami kembali data-data hasil penelitian, selain itu peneliti juga meminta pertimbangan kepada berbagai pihak mengenai data-data yang diperoleh di lapangan sehingga diharapkan kesimpulan yang di peroleh dapat menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal.

I. Teknik Keabsahan Data

Teknik keabsahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah triangulasi. Sugiyono (2015 : 241) menjelaskan bahwa triangulasi diartikan sebagai teknik keabsahan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai sumber data. Terdapat tiga macam triangulasi yaitu triangulasi teknik, triangulasi sumber dan triangulasi waktu.



BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Gambaran Umum Kabupaten Malinau

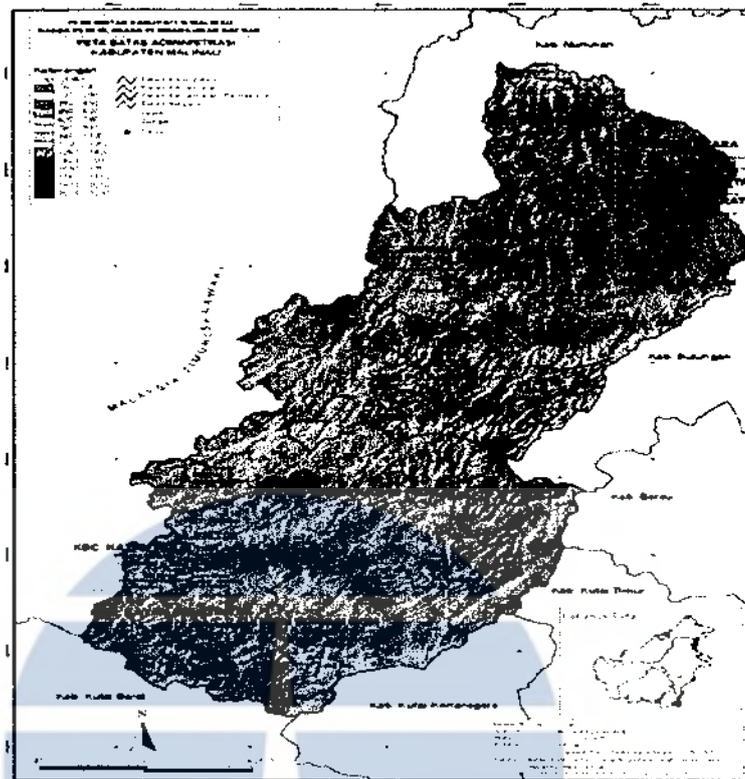
1. Geografi dan Demografi

Kabupaten Malinau adalah salah satu Kabupaten di Provinsi Kalimantan Utara, Indonesia. Ibu kota Kabupaten ini terletak dikota Malinau. Kabupaten Malinau juga sering di sebut Bumi Intimung. Kabupaten Malinau terletak antara 114°35'22" samapai dengan 116°50'55" Bujur Timur dan 1°21'36" sampai dengan 4°10'55" Lintang Utara.

Kabupaten Malinau menjadi salah satu dari lima kabupaten yang menjadi bagian dari Propinsi Kalimantan Utara berdasarkan UU No. 20 Tahun 2012 Tanggal 16 November 2012. Seluruh wilayah Kabupaten Malinau merupakan daratan dengan luas 40.088,41 km² sehingga menjadikan Malinau sebagai Kabupaten terluas di Provinsi Kalimantan Utara.

Secara administrasi, Kabupaten Malinau merupakan salah satu daerah hasil pemekaran wilayah Kabupaten Bulungan berdasarkan Undang-Undang Nomor 47 Tahun 1999 dan wilayahnya terletak di bagian utara Provinsi Kalimantan Utara.

Kabupaten Malinau berbatasan langsung dengan Malaysia tepatnya Negara Bagian Serawak disebelah barat, Kabupaten Nunukan di sebelah utara, Kabupaten Tana Tidung dan Bulungan di sebelah timur, dan Kabupaten Kutai Barat di sebelah selatan.



Sumber : Bapeda Kabupaten Malinau Tahun 2018

Sejak berdiri pada tahun 1999 hingga tahun 2011, Kabupaten Malinau terdiri atas dua belas kecamatan, yaitu Kayan Hulu, Sungai Boh, Kayan Selatan, Kayan Hilir, Pujungan, Bahau Hulu, Malinau Kota, Malinau Selatan, Malinau Barat, Malinau Utara, Mentarang dan Mentarang Hulu dengan jumlah total desa sebanyak 109 desa. Kemudian pada Tahun 2012, terjadi pemekaran kecamatan, yaitu pada Malinau Selatan (menjadi Kecamatan Malinau Selatan, Malinau Selatan Hilir dan Malinau Selatan Hulu) dan Mentarang (menjadi Kecamatan Mentarang dan Sungai Tubu) sedangkan jumlah desa tidak mengalami perubahan. Sementara itu, untuk jumlah RT tidak mengalami perubahan secara signifikan, yaitu dari tahun 2014 sebanyak 381 RT menjadi 380 RT pada tahun 2015. Kecamatan dengan jumlah desa terbanyak adalah Kecamatan Malinau Utara yang berjumlah dua belas desa. Sementara itu, Kayan Hilir yang luasnya mencapai

hampir sepertiga dari luas Kabupaten Malinau hanya terdiri dari lima desa. Menurut data tahun 2015, tiga per empat 109 desa yang ada di Kabupaten Malinau.

2. Penduduk

Proyeksi jumlah penduduk Kabupaten Malinau pada tahun 2015 adalah 77.492 jiwa. Kepadatan penduduk tertinggi terdapat di Kecamatan Malinau Kota yakni 167,76 jiwa/km² sedangkan Kecamatan dengan kepadatan penduduk paling rendah adalah Kayan Hilir yakni 0,14 jiwa/km². Hal ini terkait dengan luas wilayah setiap kecamatan dan persebaran penduduk di Kabupaten Malinau yang tidak merata.

Seperti diketahui bahwa kecamatan yang memiliki luas wilayah terbesar di Kabupaten Malinau adalah Kecamatan Kayan Hilir, sedangkan Malinau Kota yang memiliki jumlah penduduk terbesar serta menjadi tujuan utama migrasi baik dari dalam maupun dari luar Kabupaten memiliki luas wilayah yang paling kecil. Jika diperhatikan piramida penduduk Kabupaten Malinau mengerucut ke atas dengan dasar yang lebih lebar, ini menunjukkan bahwa jumlah penduduk usia muda lebih banyak dibanding jumlah penduduk usia tua.

3. Pendidikan

Keberhasilan proses pembangunan suatu wilayah sangat ditentukan oleh kualitas sumber daya manusia (SDM). Kualitas SDM itu sendiri sangat ditentukan oleh pendidikan. Secara umum, pendidikan terbagi menjadi pendidikan formal dan pendidikan non formal. Pendidikan yang di maksudkan di sini adalah pendidikan formal, yaitu mulai dari sekolah dasar hingga perguruan tinggi.

Peningkatan mutu pendidikan tidak terlepas dari ketersediaan sarana dan prasarana pendidikan, di antaranya sekolah dan guru. Berdasarkan data dinas pendidikan, pemuda dan olah raga pada tahun 2015, di Kabupaten Malinau terdapat 100 Sekolah Dasar, 1 Madrasah Ibtidaiyah, 29 Sekolah Menengah Pertama, 1 Madrasah Tsanawiyah, 17 Sekolah Menengah Atas dan 4 Sekolah Menengah Kejuruan. Angka partisipasi murni (APM) di Kabupaten Malinau pada tahun 2015 untuk jenjang pendidikan SD/ sederajat adalah sebesar 95,68 yang artinya dari seluruh penduduk usia 7-12 tahun, 95,68 persennya sedang bersekolah di SD/ sederajat. Sedangkan APM untuk SMP/ sederajat adalah 70,28 dan untuk SMA/ sederajat adalah 65,24.

Perbandingan atau rasio antara murid dan guru akan menggambarkan rata-rata jumlah murid yang diajar oleh setiap guru. Jadi, secara umum dapat dikatakan bahwa semakin tinggi rasio murid-guru, semakin kurang efektif proses belajar mengajar begitupun sebaliknya. Pada tahun ajaran 2013/2014, rasio murid-guru di semua jenjang pendidikan selain sekolah dasar mengalami peningkatan. Hal ini berarti bahwa peningkatan jumlah murid lebih tinggi dibandingkan dengan guru.

4. Perdagangan

Sarana perdagangan yang tersedia di Kabupaten Malinau berdasarkan data potensi Desa tahun 2014 antara lain adalah mini market sejumlah 8, restoran/rumah makan 1, warung makan 152, toko/warung kelontong sebanyak 1.070, pasar dengan bangunan permanen 2, pasar dengan bangunan semi permanen 7 dan pasar tanpa bangunan ada sebanyak 4.

Berdasarkan jenisnya, perdagangan dapat dibedakan menjadi empat perdagangan besar (memiliki kekayaan bersih lebih dari sepuluh milyar rupiah),

perdagangan menengah (kekayaan bersih lima ratus juta sampai sepuluh milyar rupiah), perdagangan kecil (kekayaan bersih lima puluh juta sampai lima ratus juta rupiah), dan perdagangan mikro (kekayaan bersih kurang dari lima puluh juta rupiah).

Sampai tahun 2015, Kabupaten Malinau terdapat 13 perdagangan menengah, 182 perdagangan kecil dan 1.481 perdagangan mikro. Pada tahun 2015, jumlah koperasi di Kabupaten Malinau sebanyak 115 unit terdiri dari 3 unit KUD dan 112 unit non KUD.

B. Gambaran Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

1. Tugas, Fungsi dan Struktur Organisasi Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Malinau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Malinau. Sedangkan tugas dan fungsinya diuraikan dalam Peraturan Bupati Malinau Nomor 43 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas Pokok dan Fungsi serta Kerja Dinas Daerah.

Berdasarkan Peraturan Bupati Malinau Nomor 43 Tahun 2016, Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil merupakan unsur pelaksana Urusan Pemerintah yang menjadi kewenangan Daerah, dipimpin oleh Kepala Dinas yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Bupati melalui Sekretaris Daerah.

Adapun tugas pokok Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil membantu Bupati melaksanakan Urusan Pemerintah Daerah di bidang Pelayanan Pendaftaran

Penduduk, Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil, Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan, Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan yang menjadi kewenangan Daerah dan Tugas Pembantuan yang diberikan kepada Kabupaten.

Selanjutnya dalam melaksanakan tugas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil menyelenggarakan fungsi :

- a. Perumusan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya;
- b. Pelaksanaan kebijakan sesuai dengan lingkup tugasnya;
- c. Pelaksanaan evaluasi dan pelaporan sesuai dengan lingkup tugasnya;
- d. Pelaksanaan administrasi dinas sesuai dengan lingkup tugasnya;
- e. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Bupati terkait dengan tugas dan fungsinya.

Adapun Tugas pokok dan fungsi dari masing-masing sebagai berikut :

1) Kepala Dinas

Kepala Dinas mempunyai tugas membantu Bupati dalam memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan kebijakan teknis dinas daerah sesuai lingkup tugasnya.

2) Sekretariat

Sekretariat mempunyai tugas memimpin, melaksanakan koordinasi pelaksanaan tugas, pembinaan dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unsur atau unit organisasi, serta mengendalikan tugas-tugas dibidang pengelolaan pelayanan kesekretariatan yang meliputi pengkoordinasian penyusunan program perencanaan, pengelolaan keuangan, pengelolaan urusan

umum, kepegawaian, kelengkapan, keprotokolan dan kehumasan, ketatalaksanaan, serta kearsipan dinas.

Sekretariat dalam melaksanakan tugasnya mempunyai fungsi :

- a. Penyelenggaraan penyusunan perencanaan, pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas administrasi;
- b. Penyiapan perumusan dan pelaksanaan kebijakan operasional dan teknis terkait pelaksanaan tugas administrasi dan kesekretariatan, serta penyelenggaraan pengelolaan administrasi perkantoran, administrasi keuangan dan administrasi kepegawaian;
- c. Penyelenggaraan urusan umum dan perlengkapan, keprotokolan, dan penatalaksanaan hubungan kemasyarakatan;
- d. Penyusunan rencana program dan anggaran, penyelenggaraan ketatalaksanaan, kearsipan dan perpustakaan, kepegawaian serta pengelolaan keuangan dan laporan;
- e. Koordinasi pelaksanaan tugas dan pemberian dukungan administrasi kepada seluruh unsur organisasi, pembinaan, pengendalian, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan kegiatan unit kerja;
- f. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Kepala Dinas terkait dengan bidang tugas dan fungsinya.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya sekretariat di pimpin oleh seorang Sekretaris dan dibantu oleh :

- a). Sub Bagian Perencanaan

Sub Bagian Perencanaan mempunyai tugas melakukan penyiapan dan koordinasi penyusunan rumusan program, merencanakan, melaksanakan,

mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugas pelayanan dan pengkoordinasian penyusunan rencana dan program dinas.

b). Sub Bagian Umum dan Kepegawaian

Sub Bagian Umum dan Kepegawaian mempunyai tugas melakukan penyiapan dan koordinasi penatalaksanaan kepegawaian dan dukungan administrasi umum, merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugas pelayanan administrasi urusan umum dan pengelolaan administrasi kepegawaian.

c). Sub Bagian Keuangan

Sub Bagian Keuangan mempunyai tugas melakukan penyiapan dan koordinasi penyelenggaraan urusan keuangan, merencanakan, melaksanakan, mengevaluasi dan melaporkan pelaksanaan tugas pengelolaan administrasi dan pertanggungjawaban pengelolaan keuangan dinas.

3) Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk

Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk mempunyai tugas melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang identitas penduduk, pindah datang penduduk dan pendataan penduduk.

Dalam melaksanakan tugas Bidang Pelayanan Pendaftaran penduduk mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan perencanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- b. Perumusan kebijakan teknis pendaftaran penduduk;
- c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;

- d. Pelaksanaan pelayanan pendaftaran penduduk;
- e. Pelaksanaan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk;
- f. Pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pendaftaran penduduk;
- g. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pendaftaran penduduk.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Bidang Pelayanan Pendaftaran Penduduk dipimpin oleh seorang Kepala Bidang dan dibantu oleh :

a). Seksi Identitas Penduduk

Seksi Identitas Penduduk mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelayanan dan penerbitan dokumen pendaftaran penduduk

b). Seksi Pindah Datang Penduduk

Seksi Pindah Datang Penduduk mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pindah datang penduduk.

c). Seksi Pendataan Penduduk

Seksi Pendataan Penduduk mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pendataan penduduk.

4) Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil

Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai tugas melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang kelahiran, perkawinan dan perceraian, perubahan status anak, pewarganegaraan dan kematian.

Dalam melaksanakan tugas Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan perencanaan pelayanan pencatatan sipil;
- b. Perumusan kebijakan teknis pencatatan sipil;
- c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- d. Pelaksanaan pelayanan pencatatan sipil;
- e. Pelaksanaan penerbitan dokumen pencatatan sipil;
- f. Pelaksanaan pendokumentasian hasil pelayanan pencatatan sipil;
- g. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pencatatan sipil.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Bidang Pelayanan Pencatatan Sipil di pimpin oleh seorang Kepala Bidang dan di bantu oleh :

a). Seksi kelahiran

Seksi Kelahiran mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pencatatan kelahiran.

b). Seksi Perkawinan dan Perceraian

Seksi Perkawinan dan Perceraian mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pencatatan perkawinan dan perceraian.

c). Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian

Seksi Perubahan Status Anak, Pewarganegaraan dan Kematian mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pelayanan pencatatan pengangkatan anak, pengakuan anak, pengesahan anak, perubahan status kewarganegaraan dan pencatatan kematian.

5) Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan

Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data, tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi.

Dalam melaksanakan tugas Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan perencanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
- b. Perumusan kebijakan teknis pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
- c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;
- d. Pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan yang meliputi sistem informasi administrasi kependudukan, pengolahan dan penyajian data kependudukan serta tata kelola dan sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi;

- e. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pengelolaan informasi administrasi kependudukan.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Bidang Pengelolaan Informasi Administrasi Kependudukan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang dan dibantu oleh :

- a). Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan

Seksi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan sistem informasi administrasi kependudukan.

- b). Seksi Pengolahan dan Penyajian Data

Seksi Pengolahan dan Penyajian Data mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pengolahan dan penyajian data kependudukan.

- c). Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi

Seksi Tata Kelola dan Sumber Daya Manusia Teknologi Informasi dan Komunikasi mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan tata kelola teknologi informasi dan komunikasi serta sumber daya manusia teknologi informasi dan komunikasi.

6). Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan

Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai tugas melaksanakan perumusan dan pelaksanaan kebijakan teknis di bidang kerjasama pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, serta inovasi pelayanan.

Dalam melaksanakan tugas Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan mempunyai fungsi :

- a. Penyusunan perencanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- b. Perumusan kebijakan teknis pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- c. Pelaksanaan pembinaan dan koordinasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- d. Pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan;
- e. Pelaksanaan kerjasama administrasi kependudukan;
- f. Pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan;
- g. Pengendalian dan evaluasi pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan, kerjasama serta inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Bidang Pemanfaatan Data dan Inovasi Pelayanan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang dan dibantu oleh :

a). Seksi Kerjasama

Seksi Kerjasama mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan kerjasama administrasi kependudukan.

b). Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen

Seksi Pemanfaatan Data dan Dokumen mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan pemanfaatan data dan dokumen kependudukan.

c). Seksi Inovasi Pelayanan

Seksi Inovasi Pelayanan mempunyai tugas melakukan penyiapan bahan perencanaan, perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan koordinasi serta pelaksanaan inovasi pelayanan administrasi kependudukan.

2. Sumber Daya Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Sumber daya yang di miliki Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam menjalankan tugas dan fungsinya mencakup sumber daya manusia dan aset/modal. Jumlah pegawai keseluruhan yang ada pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau adalah sebanyak 33 orang yang berstatus Pegawai Negeri Sipil dengan kualifikasi sebagai berikut :

a. Jumlah pegawai yang menduduki jabatan dan staf

Sesuai dengan Peraturan Daerah Kabupaten Malinau Nomor 4 Tahun 2016 tentang Pembentukan dan Susunan Perangkat Daerah Kabupaten Malinau. maka pengisian formasi jabatan struktural di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdiri dari eselon II, III dan IV yaitu sebanyak 21 orang. Selengkapnya dapat dilihat tabel dibawah ini :

Tabel 4.1
Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang
menduduki jabatan dan staf

No.	Jabatan	Jumlah (Orang)
1.	Eselon II	1
2.	Eselon III	5
3.	Eselon IV	15
4.	Staf	12
	Jumlah	33

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau Tahun 2018

b. Jumlah pegawai berdasarkan golongan

Dari 33 orang pegawai yang ada di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil terdapat pegawai yang berstatus golongan IV sebanyak 4 orang, golongan III sebanyak 18 orang, sedangkan golongan II sebanyak 10 orang. Namun masih ada pegawai yang berstatus golongan I sebanyak 1 orang. Selengkapnya dapat dilihat tabel berikut :

Tabel 4.2
Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Berdasarkan
Golongan

No.	Golongan	Jumlah (Orang)
1.	Golongan IV	4
2.	Golongan III	18
3.	Golongan II	10
4.	Golongan I	1
	Jumlah	33

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau Tahun 2018

c. Jumlah Pegawai berdasarkan pendidikan

Apabila dilihat dari tingkat pendidikan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil yang ada, maka status pendidikan dengan strata I lebih

mendominasi yaitu sebesar 45,45 % sedangkan yang paling rendah yaitu tingkat SD sebesar 3,03%. Selengkapnya dapat dilihat tabel dibawah ini :

Tabel 4.3
Jumlah Pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Berdasarkan Pendidikan

No.	Pendidikan	Jumlah (Orang)
1.	Strata-2 (S2)	6
2.	Strata-1 (S1)	15
3.	Sarjana Muda (D3)	4
4.	SLTA	7
5.	SD	1
	Jumlah	33

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau Tahun 2018

Searah dengan maksud pasal 83 ayat 2 Undang-Undang Nomor 24 Tahun 2013. direncanakan pengangkatan Pejabat struktural pada unit kerja yang menangani administrasi kependudukan nantinya akan diangkat dan diberhentikan oleh Menteri Dalam Negeri atas usulan Bupati melalui Gubernur. Hal ini diharapkan nantinya akan dapat membawa keadaan yang lebih baik dalam rekrutmen atau penempatan dan pemindahan personel Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau.

Selain sumber daya manusia, di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau dalam bekerja juga di dukung dengan sumber daya penunjang berupa sarana dan prasarana perkantoran sebagai berikut :

Tabel 4.4
Daftar Data Sarana dan Prasarana Perkantoran
Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Malinau

No.	Jenis Barang	Jumlah	Kondisi
1	Kendaraan Roda Empat	1	Baik
2	Kendaraan Roda Dua	5	Baik
3	Komputer/PC	30	Baik
4	Printer	6	Baik
5	Meja	6	Baik
6	Kursi	12	Baik
7	Note Book	7	Baik
8	Scanner	18	Baik
9	Mesin Ketik	1	Baik
10	Mesin Fotocopy	1	Baik
11	Lemari Besi	2	Baik
12	Brankas	1	Baik
13	Lemari Kaca	2	Baik
14	Lemari Kayu	12	Baik
15	Mesin Absensi	1	Baik
16	Alat Pemotong Kertas	1	Baik
17	Sofa	1	Baik
18	CPU	4	Baik
19	Monitor	19	Baik
20	Server/Mainframe	9	Baik
23	Router	1	Baik
24	Lemari Arsip	14	Baik
25	UPS	2	Baik
26	Alat Pemotong KTP	2	Baik
27	Genset	6	Baik
28	Hardisk External	4	Baik
29	Peralatan jaringan lainnya	5	Baik
30	Infokus	1	Baik

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau Tahun 2018

3. Kinerja Pelayanan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil

Dalam pelaksanaan pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, ruang lingkup tugasnya meliputi pelayanan :

1. Jenis Pelayanan pendaftaran penduduk sebagai berikut :

a. Pelayanan Kartu Keluarga

Sampai dengan tahun 2015 jumlah Kepala Keluarga Kabupaten Malinau berjumlah 18.581 Kepala Keluarga, sedangkan yang sudah memiliki kartu keluarga sebanyak 17.249 Kepala Keluarga. Adapun data rekapitulasi jumlah penduduk, rekapitulasi jumlah Kepala Keluarga dan rekapitulasi kepemilikan Kartu Keluarga Kabupaten Malinau Tahun 2015 dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel 4.5
Rekapitulasi Jumlah Penduduk Kabupaten Malinau

No	Kecamatan	Jenis Kelamin		Jumlah Penduduk
		Laki-Laki	Perempuan	
1	Mentarang	2.791	2.629	5.420
2	Malinau Kota	13.226	11.555	24.781
3	Pujungan	913	812	1.725
4	Kayan Hilir	778	655	1.433
5	Kayan Hulu	1.592	1.468	3.060
6	Malinau Selatan	2.026	1.737	3.763
7	Malinau Utara	7.041	5.900	12.041
8	Malinau Barat	5.492	4.970	10.462
9	Sungai Boh	1.216	1.087	2.303
10	Kayan Selatan	1.071	961	2.032
11	Bahau Hulu	708	582	1.290
12	Mentarang Hulu	487	428	915
13	Malinau Selatan Hilir	1.486	1.340	2.826
14	Malinau Selatan Hulu	1.218	1.080	2.298
15	Sungai Tubu	352	298	650
	Jumlah	40.397	35.502	75.899

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau Tahun 2018

Tabel 4.6
Rekapitulasi Jumlah Kepala Keluarga Kabupaten Malinau

No	Kecamatan	Jenis Kelamin		Jumlah Kepala Keluarga
		Laki-Laki	Perempuan	
1	Mentarang	1.125	141	1.266
2	Malinau Kota	5.556	775	6.331

3	Pujungan	358	40	398
4	Kayan Hilir	309	33	342
5	Kayan Hulu	601	75	676
6	Malinau Selatan	838	91	929
7	Malinau Utara	2.867	347	3.214
8	Malinau Barat	2.240	328	2.568
9	Sungai Boh	475	62	537
10	Kayan Selatan	407	42	449
11	Bahau Hulu	248	33	281
12	Mentarang Hulu	169	12	181
13	Malinau Selatan Hilir	607	101	708
14	Malinau Selatan Hulu	517	47	564
15	Sungai Tubu	126	11	137
	Jumlah	16.443	2.138	18.581

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau Tahun 2018

Tabel 4.7
Rekapitulasi Jumlah Kepemilikan Kartu Keluarga
Kabupaten Malinau

No	Kecamatan	Jumlah Kepala Keluarga	Sudah Memiliki Kartu Keluarga	Belum Memiliki Kartu Keluarga
1	Mentarang	1.266	1.168	98
2	Malinau Kota	6.331	5.784	547
3	Pujungan	398	377	21
4	Kayan Hilir	342	325	17
5	Kayan Hulu	676	667	9
6	Malinau Selatan	929	819	110
7	Malinau Utara	3.214	3.017	197
8	Malinau Barat	2.568	2.400	168
9	Sungai Boh	537	480	57
10	Kayan Selatan	449	442	7
11	Bahau Hulu	281	276	5
12	Mentarang Hulu	181	173	8
13	Malinau Selatan Hilir	708	636	72
14	Malinau Selatan Hulu	564	557	7
15	Sungai Tubu	137	128	9
	Jumlah	18.581	17.249	1.332

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau Tahun 2018

b. Pelayanan Kartu Tanda Penduduk

Jumlah penduduk Kabupaten Malinau sampai dengan Tahun 2015 sebanyak 75.899 orang dan wajib KTP sebanyak 51.300 orang. Dan jumlah

penduduk yang sudah memiliki KTP sebanyak 30.988 KTP atau 60,41% dari jumlah wajib KTP. Diharapkan untuk akhir tahun 2021 semua penduduk yang sudah wajib KTP dapat mengurus KTP.

Tabel 4.8
Rekapitulasi Jumlah Kepemilikan KTP
Kabupaten Malinau

No	Kecamatan	Jenis Kelamin		Jumlah
		Laki-Laki	Perempuan	
1	Mentarang	1.316	1.230	2.546
2	Malinau Kota	5.240	4.962	10.2020
3	Pujungan	267	220	487
4	Kayan Hilir	234	256	490
5	Kayan Hulu	355	365	720
6	Malinau Selatan	829	764	1.593
7	Malinau Utara	2.902	2.637	5.539
8	Malinau Barat	2.288	2.296	4.584
9	Sungai Boh	561	485	1.046
10	Kayan Selatan	443	420	863
11	Bahau Hulu	197	151	348
12	Mentarang Hulu	132	138	270
13	Malinau Selatan Hilir	666	577	1.243
14	Malinau Selatan Hulu	469	369	838
15	Sungai Tubu	120	99	219
	Jumlah	16.019	14.969	30.988

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau Tahun 2018

c. Pelayanan Pindah Penduduk

Jumlah penduduk yang pindah keluar daerah dari Kabupaten Malinau dari tahun 2011 sampai dengan tahun 2015 sejumlah 1.708 orang. Dan pada akhir tahun 2021 seluruh penduduk yang akan pindah keluar daerah untuk mengurus surat pindah dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dan begitu juga yang pindah antar RT, Kelurahan dan Kecamatan dapat dengan sadar untuk mengurus surat pindah, agar pemutakhiran data penduduk dapat terlaksana secara akurat.

Tabel 4.9
Rekapitulasi Jumlah Pindah Penduduk Antar
Kabupaten/Kota dan Antar Provinsi

No	Tahun	Jumlah
1	2011	194
2	2012	296
3	2013	145
4	2014	170
5	2015	903
	Jumlah	1.708

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau Tahun 2018

d. Pelayanan Kedatangan Penduduk

Jumlah penduduk yang datang ke Kabupaten Malinau dari luar daerah dari tahun 2011 sampai dengan 2015 sebanyak 3.334 orang. Dan pada akhir tahun 2021 seluruh penduduk yang akan datang ke Kabupaten Malinau dapat membawa surat pindah dari Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil daerah asal supaya tidak terjadi permasalahan dalam pengurusan administrasi kependudukan.

Tabel 4.10
Rekapitulasi Jumlah Kedatangan Penduduk
Ke Kabupaten Malinau

No	Tahun	Jumlah
1	2011	50
2	2012	418
3	2013	151
4	2014	1.146
5	2015	1.569
	Jumlah	3.334

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau Tahun 2018

2. Jenis pelayanan pencatatan sipil adalah :

a. Pelayanan Akta Kelahiran

Sampai dengan tahun 2015 jumlah penduduk Kabupaten Malinau 75.899 jiwa dan yang telah memiliki Akta Kelahiran sebanyak 48.271 orang atau 63,60%

dari jumlah jiwa dan pada akhir tahun 2021 diharapkan bahwa seluruh penduduk Kabupaten Malinau sudah memiliki Akta Kelahiran.

Tabel 4.11
Rekapitulasi Jumlah Kepemilikan Akta Kelahiran
Kabupaten Malinau

No	Kecamatan	Jenis Kelamin		Jumlah
		Laki-Laki	Perempuan	
1	Mentarang	1.637	1.525	3.162
2	Malinau Kota	8.927	7.445	16.372
3	Pujungan	430	391	821
4	Kayan Hilir	486	418	904
5	Kayan Hulu	1.105	919	2.096
6	Malinau Selatan	1.214	1.028	2.242
7	Malinau Utara	4.583	3.673	8.256
8	Malinau Barat	3.591	3.174	6.765
9	Sungai Boh	848	765	1.613
10	Kayan Selatan	671	616	1.287
11	Bahau Hulu	268	219	487
12	Mentarang Hulu	276	243	519
13	Malinau Selatan Hilir	1.000	875	1.875
14	Malinau Selatan Hulu	808	728	1.536
15	Sungai Tubu	170	166	336
	Jumlah	26.014	22.257	48.271

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau Tahun 2018

b. Pelayanan Akta Kematian

Dari tahun 2011 sampai dengan tahun 2015 jumlah yang melaporkan kematian dan pembuatan Akta Kematian sebanyak 890 jiwa, dan akhir tahun 2021 diharapkan agar semua peristiwa kematian penduduk dilaporkan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau untuk dicatat pada Register Akta Kematian dan diterbitkan Kutipan Akta Kematian kemudian direkam pada data base kependudukan, sehingga jumlah penduduk secara otomatis berkurang sebanyak kematian yang ada.

Tabel 4.12
Rekapitulasi Jumlah Kepemilikan Akta Kematian
Kabupaten Malinau

No	Tahun	Jumlah
1	2011	54
2	2012	49
3	2013	129
4	2014	445
5	2015	213
	Jumlah	890

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau Tahun 2018

c. Pelayanan Pencatatan Lahir Mati

Yang dimaksud dengan lahir mati adalah kelahiran seorang bayi dari kandungan yang berumur paling sedikit 28 minggu, pada saat dilahirkan tidak menunjukkan tanda-tanda kehidupan atau sudah mati dari kandungan.

Setiap lahir mati wajib dilaporkan oleh penduduk kepada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak lahir mati. Sampai dengan saat ini tidak ada penduduk yang melaporkan peristiwa lahir mati, diharapkan akhir tahun 2021 setiap peristiwa lahir mati sudah dilaporkan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil untuk direkam dalam data base kependudukan.

d. Pelayanan Pencatatan Perkawinan

Pencatatan perkawinan sudah dilaksanakan bagi penduduk yang melaporkan terjadinya perkawinan, akhir tahun 2021 diharapkan agar semua peristiwa perkawinan dilaporkan oleh penduduk ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau untuk dicatat dalam register Akta Perkawinan untuk diterbitkan Kutipan Akta Perkawinan (bagi yang beragama Non Muslim) dan yang beragama Muslim dicatat di Kantor Urusan Agama dan

dilaporkan ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau yang merupakan salah satu persyaratan untuk pencatatan kelahiran anak.

Tabel 4.13
Rekapitulasi Jumlah Kepemilikan Akta Perkawinan
Kabupaten Malinau

No	Kecamatan	Jenis Kelamin		Jumlah
		Laki-Laki	Perempuan	
1	Mentarang	739	806	1.545
2	Malinau Kota	3.841	3.875	7.716
3	Pujungan	243	317	560
4	Kayan Hilir	262	291	553
5	Kayan Hulu	525	574	1.099
6	Malinau Selatan	502	527	1.029
7	Malinau Utara	1.809	1.843	3.652
8	Malinau Barat	1.591	1.665	3.256
9	Sungai Boh	355	403	758
10	Kayan Selatan	328	368	696
11	Bahau Hulu	157	190	347
12	Mentarang Hulu	128	126	254
13	Malinau Selatan Hilir	405	421	826
14	Malinau Selatan Hulu	438	445	883
15	Sungai Tubu	122	125	247
	Jumlah	11.445	11.976	23.421

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau Tahun 2018

e. Pelayanan Pencatatan Perceraian

Pencatatan perceraian sudah dilaksanakan bagi penduduk yang melaporkan terjadinya perceraian, pada akhir tahun 2021 diharapkan agar semua peristiwa perceraian dilaporkan oleh penduduk ke Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau.

Tabel 4.14
Rekapitulasi Jumlah Kepemilikan Akta Perceraian
Kabupaten Malinau

No	Kecamatan	Jenis Kelamin		Jumlah
		Laki-Laki	Perempuan	
1	Mentarang	0	1	1
2	Malinau Kota	13	26	39
3	Pujungan	0	0	0
4	Kayan Hilir	0	0	0
5	Kayan Hulu	0	1	1
6	Malinau Selatan	4	0	4
7	Malinau Utara	5	11	16
8	Malinau Barat	3	5	8
9	Sungai Boh	0	0	0
10	Kayan Selatan	0	0	0
11	Bahau Hulu	0	0	0
12	Mentarang Hulu	0	0	0
13	Malinau Selatan Hilir	0	0	0
14	Malinau Selatan Hulu	0	0	0
15	Sungai Tubu	0	0	0
	Jumlah	25	44	69

Sumber : Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau Tahun 2018

f. Pelayanan Pencatatan Pengakuan Anak

Pencatatan Pengakuan Anak dilaksanakan bagi penduduk yang agamanya membenarkan Pengesahan Anak. Penduduk yang melaporkan pengesahan anak akan dibuat catatan pinggir pada Register Akta Perkawinan dan pada register Akta Kelahiran hingga saat ini pelaporan pengesahan anak belum pernah terjadi.

g. Pelayanan Pencatatan Pengangkatan Anak

Pencatatan pengangkatan anak akan dilaksanakan apabila penduduk melaporkan peristiwa pengangkatan anak setelah ada putusan pengadilan. Pengangkatan anak dibuat catatan pinggir pada register akta kelahiran saat ini pengangkatan anak belum pernah terjadi.

h. Pelayanan Pencatatan Perubahan Nama

Sampai dengan tahun 2015 yang membuat Akta Perubahan Nama sebanyak 2 orang. Pencatatan perubahan nama akan dilaksanakan apabila penduduk melaporkan peristiwa perubahan nama setelah ada putusan pengadilan. Perubahan nama ini akan dibuat catatan pinggir pada register akta kelahiran. Hingga saat ini relatif kecil yang melaporkan perubahan nama yang terjadi.

i. Pelayanan Pencatatan Perubahan Status Kewarganegaraan

Pencatatan perubahan status kewarganegaraan akan dilaksanakan apabila penduduk melaporkan peristiwa perubahan kewarganegaraan setelah ada putusan pengadilan. Hingga saat ini belum pernah ada yang melaporkan perubahan kewarganegaraan.

j. Pelayanan Pencatatan Peristiwa penting lainnya

Pencatatan peristiwa penting lainnya seperti perubahan jenis kelamin akan dilaksanakan bagi penduduk yang melaporkan adanya peristiwa penting lainnya akan dibuat catatan pinggir pada register akta kelahiran setelah ada putusan dari pengadilan. Hingga saat ini pelaporan peristiwa penting lainnya belum pernah terjadi.

C. Hasil dan Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan e-KTP Di Dinas Kependudukan Catatan Sipil Kabupaten Malinau. Pada bagian ini akan diuraikan mengenai pembahasan hasil penelitian dari data yang diperoleh. Adapun hal-hal yang dibahas yaitu :

1. Kualitas Pelayanan Publik Pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau.

Setelah melakukan observasi dan penelitian maka pada bagian ini peneliti akan menguraikan tentang kualitas pelayanan publik pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau tentang kualitas Pelayanan Publik dengan dimensi kualitas pelayanan ditinjau dari *tangible* (bukti fisik), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), *emphaty* (empati). Pembahasan untuk masing-masing indikator adalah sebagai berikut:

a. Bukti Langsung (Tangible)

Pada aspek ini dalam pelayanan baru ada bukti langsung bahwa pelayanan tersebut berkompeten untuk menjalankan kebijakan yang ada. Seperti fasilitas, peralatan, personil dan komunikasi langsung. Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu informan masyarakat yang sedang menggunakan pelayanan e-KTP di Disdukcapil Kabupaten Malinau menyatakan bahwa fasilitas Disdukcapil lengkap dan sangat menunjang proses pelayanan pembuatan e-KTP.

“Saya lihat sudah lengkap ya alat disini, sudah tidak manual lagi. Untuk mengambil nomor antrian juga sudah pakai alat kayak “ATM” gitu ya.”

Pernyataan ini pun didukung oleh informan masyarakat yang menyatakan bahwa sarana dan prasarana di Disdukcapil sudah lengkap, hanya saja alat perekam di Disdukcapil yang tersedia hanya 1 perangkat saja. Namun hal ini akan berpengaruh terhadap pelayanan pembuatan e-KTP di Disdukcapil Kabupaten Malinau kedepannya.

“Alhamdulillah, bagus sudah. Lengkap, rapi, dan teratur juga. Semua serba online jadi serba cepat kerjanya. Tapi,

alat rekamnya Cuma satu, kalau ditambah lagi mungkin lebih maksimal kerjanya, hehehe.”

Selain itu pada aspek ini kecakapan personil dalam pelayanan pembuatan e-KTP pun sangat penting. Mengingat prosedur pembuatan e-KTP yang membutuhkan waktu singkat agar tidak mengulur waktu pelayanan sehingga pembuatan e-KTP pun bisa tepat waktu. Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada salah satu informan Kepala Seksi Identitas Penduduk yang menyatakan bahwa personil yang ditempatkan di bagian e-KTP memiliki kemampuan yang cukup bagus, selain itu para personil juga sangat cermat dalam melakukan pekerjaannya. Sehingga jarang terjadi kesalahan dalam pembuatan e-KTP.

“Ya, kita sangat selektif dalam memilih pegawai. Lebih banyak di bidang IT kita ambil, supaya kinerjanya juga bagus dan sesuai.”

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator *tangible* dalam pelayanan e-KTP di Disdukcapil Kabupaten Malinau mendapat respon yang baik dari masyarakat. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil wawancara dengan beberapa masyarakat yang sedang melakukan pembuatan e-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Disdukcapil).

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat contohnya senyum yang selalu ditampilkan pada saat melayani pelanggan, selain itu pelanggan juga menilai tampilan secara fisik dan pelayanan yang terlihat nyata, serta fasilitas yang ada dan telah disediakan. Fasilitas merupakan faktor pendukung agar pelayanan tersebut memberikan kenyamanan kepada masyarakat.

Hasil penelitian diatas sesuai dengan pendapat Zeithaml, Berry dan Pasuraman (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003:27) yaitu segala bukti fisik meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Dengan demikian bukti langsung/ wujud merupakan indikator yang paling konkrit. Wujudnya berupa segala fasilitas yang secara nyata dapat terlihat. Hal ini berarti menunjukkan *tangible* bukti fisik dalam pelayanan. Pemenuhan syarat teknis yang meliputi sarana prasarana harus dilakukan dalam penyelenggaraan Pelayanan Publik sesuai dengan Peraturan KEMENPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Di Disdukcapil Kabupaten Malinau terdapat fasilitas yang sudah memenuhi syarat dalam Pelayanan E-KTP dinilai sudah cukup memadai, antara lain terdapat loket atau meja pendaftaran, tempat pemrosesan berkas, tempat pembayaran, tempat penyerahan dokumen, tempat pengolahan data dan informasi, tempat penanganan pengaduan, tempat piket, ruang tunggu dan terdapat fasilitas pendukung seperti AC, sistem informasi, televisi dan koran, sehingga masyarakat merasa nyaman dalam melakukan sebuah pelayanan. Namun dalam segi keluasaan ruang masih dirasa kurang, karena Kabupaten setiap harinya menerima layanan dengan jumlah per harinya tidak sebanding.

Selain itu dari segi *tangible* dapat dilihat dari kedisiplinan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kedisiplinan pegawai juga berpengaruh pada efektif tidaknya sebuah pelayanan. Hasil penelitian diatas sesuai dengan pendapat Gordon S. Watkins dkk (Moenir, 2014: 94), disiplin

dalam pengertian yang utuh ialah suatu kondisi atau sikap yang ada pada semua anggota organisasi yang tunduk dan taat pada aturan organisasi. Kedisiplinan pegawai di Kabupaten Malinau dapat dikatakan Cukup Baik, hal ini masih ditemukan adanya keluhan dari masyarakat dan pernyataan pegawai mengenai tidak disiplinya waktu yang ditunjukkan oleh beberapa pegawai, namun hanya beberapa saja.

b. Empati (Emphaty)

Pada aspek ini diperlukan sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen dalam hal ini masyarakat yang akan membuat e-KTP, serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi sehingga mampu dengan tanggap mengetahui apa saja kendala yang dihadapi konsumennya.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti kepada salah satu masyarakat yang menyatakan bahwa ketika datang ke disdukcapil, salah satu pegawai menanyakan konsumen memerlukan bantuan seperti apa dan diarahkan kepada pegawai yang menangani bidang tersebut. Dan respon pegawai sangat ramah dan selalu menjawab bila konsumen merasa bingung akan mekanisme pembuatan e-KTP bila tidak terlalu paham.

“Di sini pelayanannya bagus ya. Kita jadi gak sungkan mau hertanya. Dan penjelasannya juga cukup jelas jadi kita juga paham, apa-apa saja yang dipersiapkan kalau mau bikin KTP”

Pernyataan ini pun dibenarkan oleh informan lain yang juga merupakan konsumen pembuatan e-KTP, menurutnya pegawai disdukcapil sangat mempermudah dan membantu dengan teliti setiap permasalahan yang mereka

ajukan. Hal ini membuat para konsumen tidak ragu untuk berurusan ke disdukcapil Kabupaten Malinau.

“Saya berterima kasih karena selama mengurus KTP di sini tidak mengalami kesulitan ya. Karena pegawainya teliti juga. jadi kalau ada yang kurang, segera kita lengkapi. Jadi di cek semua berkas kita sama pegawainya.”

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator *emphaty* dalam pelayanan pembuatan e-KTP di Disdukcapil mendapat respon yang baik dari masyarakat. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil wawancara dengan masyarakat yang sedang menerima pelayanan di Disdukcapil Kabupaten Malinau.

Indikator *empathy* dalam pelayanan mencakup kepedulian petugas terhadap pelanggan. Indikator *empathy* dilihat dari perhatian yang diberikan petugas terhadap kebutuhan pelanggan. Hal tersebut ditunjukkan dengan sikap yang ditunjukkan oleh pegawai dalam pelayanan publik, sikap yang menunjukkan kemauan melayani berbagai kebutuhan masyarakat dalam melakukan pelayanan. Sikap itu antara lain ramah, sopan dan menghargai setiap pemohon atau penerima layanan yang datang.

Hal ini sesuai dengan pendapat Zeithaml, Berry dan Pasuraman (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003:27) kemudahan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Pelayanan yang ramah dan sopan merupakan suatu kewajiban yang harus dilakukan. Dengan sikap yang ramah dan sopan, masyarakat akan merasa senang untuk melakukan pelayanan.

Dalam Pelayanan pembuatan e-KTP di Disdukcapil Kabupaten Malinau sudah memenuhi asas pelayanan publik dalam aspek empathy, sehingga masyarakat yang menerima pelayanan pun merasa nyaman jika mengajukan pembuatan e-KTP dikarenakan para pegawai Disdukcapil yang melayani dengan ramah, komunikatif, dan sangat memahami kebutuhan masyarakat yang datang.

c. Keadaan (Realibility)

Pada aspek ini dibutuhkan kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat agar pelayanan berlangsung efisien dan tidak mengulur-ulur waktu konsumen yang menginginkan pelayanan pembuatan e-KTP berlangsung efektif.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti dengan salah satu konsumen pembuatan e-KTP yang menyatakan bahwa pembuatan e-KTP tidak membutuhkan waktu lama, hanya saja terkadang menunggu ketersediaan blanko KTP yang membutuhkan waktu hingga berbulan-bulan dan jaringan yang selalu terjadi gangguan sehingga pelayanan pun terganggu.

“Ya sebenarnya kalau bikin KTP nya nda lama ya. Sehari juga langsung selesai. Yang lama itu saat menunggu blanko KTP dari pusat sering kosong. Kalau internetnya bagus, lancar aja tu. Tapi kalau lagi gangguan ya mau diapa lagi. Menunggulah sampai jaringan internetnya bagus.”

Hal ini pun dibenarkan oleh Kepala Disdukcapil Kabupaten Malinau, beliau menyatakan bahwa pembuatan e-KTP sudah dilakukan sesuai SOP. Yaitu, Pelayanan dokumentasi penduduk dan pencatatan sipil yang cepat, transparan,

mudah sesuai aturan dan ketentuan yang berlaku. Tapi terkadang hanya masalah jaringan atau signal yang membuat pekerjaan jadi terhambat.

“Kami (Disdukcapil) melakukan semuanya sesuai SOP, itu yang sering juga kita ingatkan ke staff pelaksana. Sehingga semuanya harus sesuai prosedur yang telah ditetapkan dan memudahkan masyarakat. Kalau masalah kinerja pegawai tidak ada masalah. Biasanya banya kendala di jaringan internet yang sering gangguan.”

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator *reliability* dalam pelayanan e-KTP di Disdukcapil Kabupaten Malinau mendapat respon yang baik dari masyarakat. Hal tersebut ditunjukkan dari wawancara dengan beberapa masyarakat yang sedang mengurus KTP di Disdukcapil Kabupaten Malinau.

Indikator *reliability* dalam pelayanan merupakan kemampuan jasa atau pelayanan kepada pelanggan. Hal tersebut ditunjukkan dengan kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan sangat membantu masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan mudah. Kehandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan. Kehandalan merupakan kemampuan memberikan layanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Hasil penelitian diatas sesuai dengan pendapat Zeithaml, Berry dan Pasuraman (Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003:27) kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan.

Dalam mengasah kemampuan dan keahlian, pegawai di Kabupaten Malinau juga mengikuti pelatihan-pelatihan yang diadakan oleh Pemerintah Kabupaten.

Pegawai yang dimiliki Disdukcapil Kabupaten Malinau cermat dalam melayani setiap kebutuhan para pemohon yang datang. Selain itu pegawai juga memiliki kemampuan dan keahlian dalam menggunakan alat bantu dalam mempermudah proses pelayanan. sehingga pelayanan yang ada di Disdukcapil Kabupaten Malinau telah melaksanakan Pelayanan sesuai dengan asas-asas pelayanan publik yang terdapat dalam Undang-Undang No.25 Tahun 2009 yaitu asas keprofesionalan yang berarti setiap pelaksana harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.

d. Ketanggapan (Responsiviness)

Pada Aspek ini diharapkan adanya kemampuan untuk membantu konsumen dan bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu konsumen yang menyatakan bahwa pegawai disdukcapil sangat membantu dan mempermudah dalam pembuatan e-KTP. Cukup dengan membawa Kartu Keluarga, konsumen sudah bisa melakukan pembuatan e-KTP. Pegawai disdukcapil pun menjelaskan secara rinci prosedur-prosedur yang ada. Sehingga konsumen paham terhadap mekanisme pembuatan e-KTP.

“Pegawai di sini sangat membantu dan mempermudah dalam pembuatan KTP. Bawa KK saja sudah bisa buat KTP. Dan di sini pun dijelaskan alurnya, jadi masyarakat bisa tahu bagaimana tahap-tahap pembuatan KTP yang benar.”

Hal ini pun dibenarkan oleh Kepala Disdukcapil yang mengungkapkan bahwa selalu diarahkan kepada semua pegawai disdukcapil untuk selalu ramah

dan menerima dengan baik setiap masyarakat yang membutuhkan bantuan. Beliau pun mengatakan bahwa mereka selalu siap kapanpun jika ada kritik dan saran yang membangun untuk perbaikan pelayanan di disdukcapil.

“Kami selalu rapat denga staff, jadi kami evaluasi apa saja yang kurang, apa yang harus ditingkatkan. Pegawai selalu dihimbau untuk selalu melayani dengan hati dan komunikatif kepada masyarakat yang datang butuh bantuan. Kami pun selalu menghimbau kepada masyarakat untuk mengisi kotak kritik dan saran yang sudah kami siapkan. Sebagai pelayan masyarakat, kami siap untuk membantu masyarakat yang membutuhkan bantuan kami di sini. Apapun itu yang berhubungan dengan kependudukan, sampaikan saja”

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator *responsiveness* dalam pelayanan pembuatan E-KTP di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau mendapat respon yang baik dari masyarakat. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil wawancara dengan masyarakat yang sedang melakukan pembuatan e-KTP di Disdukcapil Kabupaten Malinau.

Indikator *Responsiveness* dalam pelayanan merupakan kemampuan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat. Hal tersebut ditunjukkan dengan kemauan pegawai dalam melayani masyarakat guna memperoleh pelayanan dapat dilihat dari respon dan kecepatan dari pegawai dalam melayani. Dengan adanya respon langsung dari pegawai atau petugas maka pemohon akan segera mendapatkan pelayanan dengan cepat.

Pelayanan Publik di Disdukcapil Kabupaten Malinau telah menganut asas-asas pelayanan publik sesuai dengan Undang-Undang No.25 Tahun 2009 diantaranya asas kepentingan umum yang berarti pemberian layanan oleh petugas pelaksana pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan dan asas keseimbangan hak dan kewajiban yang berarti pemenuhan hak itu harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima layanan.

Hal itu sesuai dengan Pelayanan yang dilakukan di Disdukcapil Kabupaten Malinau yang sebisa mungkin merespon langsung masyarakat dan melayani masyarakat dengan cepat. Hal itu terlihat pada saat pelayanan, penerima layanan datang langsung direspon oleh pegawai sehingga pemohon dengan mudah mendapatkan layanan. Dalam hal kecepatan dalam pelayanan tergantung pada situasi, apabila penerima layanan yang datang tidak banyak maka pelayanan akan cepat dan sebaliknya, jika penerima layanan banyak maka kecepatan dalam penanganan pelayanan sedikit berkurang. Hal itu disebabkan oleh kurangnya jumlah pegawai dalam melayani penerima layanan yang harus datang setiap harinya. Dan juga melihat kondisi bila jaringan internet sedang tidak terjadi gangguan, maka pelayanan pun dapat dilakukan dengan cepat. Hal ini sejalan menurut Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam buku (Fandy Tjiptono, 2003) *Responsiveness*, yaitu kemampuan dan keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pelanggan dengan penyampaian informasi yang jelas, yaitu meliputi : (1) pelayanan tepat waktu; (2) cepat dan tanggap menanggapi kebutuhan konsumen; (3) Pengurusan nota

pembayaran dilakukan dengan tepat dan cermat; (4) Ketanggapan karyawan dalam memberikan informasi yang jelas.

e. Jaminan (Assurance)

Pada Aspek ini diharapkan perilaku para personil yang mampu menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap pelayanan dinas terkait dan dinas terkait bisa menciptakan rasa aman bagi para konsumennya. Jaminan juga berarti bahwa para personil selalu bersikap sopan dan menguasai pengetahuan dan keterampilan yang dibutuhkan untuk menangani setiap pertanyaan atau masalah konsumen.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kasi Identitas Kependudukan, beliau menyatakan bahwa pegawai disdukcapil sudah paham apa yang menjadi tupoksinya, sehingga mereka sudah cakap dan mampu dibidangnya masing-masing.

“Kami sangat mengapresiasi kinerja pegawai disdukcapil yang sudah berusaha memaksimalkan kinerja mereka sebagai pelayan masyarakat. Hampir seluruh pegawai sudah paham aturan dan tupoksinya masing-masing.

Walaupun begitu selalu kami ingatkan terus, agar tidak lupa tugas dan kewajiban sebagai pelayan masyarakat.”

Pernyataan ini pun dibenarkan oleh salah satu konsumen disdukcapil, konsumen tersebut mengungkapkan bahwa personil atau pegawai disdukcapil terlihat mampu dan paham akan pekerjaannya sehingga itu dapat mempermudah para konsumen dalam hal tanya jawab bila terdapat kesalahan data ataupun permasalahan lain.

“pegawai di sini responnya bagus ya, cepat tanggap juga sama permasalahan yang kita hadapi. Jadi Tanya jawabnya enak juga karena sudah bidangnya ya.”

Tentang aspek ini pun Kepala disdukcapil menambahkan, bahwa disdukcapil akan terus meningkatkan keterampilan personil disdukcapil agar masyarakat senang dan nyaman jika berurusan ke disdukcapil, selain itu Kepala Disdukcapil pun menegaskan bahwa Disdukcapil akan selalu berkoordinasi dengan masyarakat terkait pelayanan di Disdukcapil khususnya bila terjadi keterlambatan percetakan blanko e-KTP dari pusat.

“Kami terus menerus berusaha memperbaiki kinerja, meningkatkan sarana dan prasarana. Dan kami selalu berusaha untuk keep in touch dengan masyarakat perihal keterlambatan percetakan blanko dari pusat sehingga masyarakat tidak bertanya-tanya terus kenapa nih belum jadi KTP-nya.”

Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator *assurance* dalam pelayanan E-KTP di Disdukcapil Kabupaten Malinau mendapat respon baik dari masyarakat. Hal tersebut ditunjukkan dari hasil wawancara dengan beberapa masyarakat yang ada di Disdukcapil Kabupaten Malinau.

Indikator *assurance* dalam pelayanan merupakan jaminan kenyamanan dan ketepatan waktu dalam memberikan jasa kepada pelanggan. Hal tersebut ditunjukkan dalam melakukan pelayanan yang berkualitas, diperlukan adanya jaminan yang diberikan oleh pelayanan publik. Jaminan tersebut dapat dilihat dari kepastian biaya dan ketepatan waktu. Dengan adanya kepastian biaya dan

kepastian waktu akan menghindarkan masyarakat dari pungutan liar dan waktu yang tidak jelas.

Biaya dan penyelesaian waktu yang diberikan telah disesuaikan dengan setiap jenis pengurusan e-KTP. Disdukcapil Kabupaten Malinau melakukan pelayanan dengan tidak memungut biaya dan waktu penyelesaian telah disesuaikan dengan prosedur yang ditentukan pemerintah sesuai dengan SOP pembuatan e-KTP. Biaya dan waktu penyelesaian tentunya tidak membratkan penerima layanan, bahkan gratis dan bisa ditunggu.

Selain itu adanya jaminan keamanan yang diberikan pihak Disdukcapil kepada penerima layanan. Sehingga, pelayanan pembuatan e-KTP di Kabupaten Malinau melaksanakan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yaitu waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan dan biaya pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam pemberian proses pelayanan (KEP. MEN. PAN. No 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik). Seperti yang diungkapkan Zeithaml, Berry dan Parasuraman dalam buku (Fandy Tjiptono, 2003) *Assurance*, mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki para staf yaitu meliputi : (1) Ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan; (2) Teliti dalam pekerjaan; (3) Memiliki pengetahuan dan keterampilan dibidangnya; (4) Memberikan garansi sesuai dengan yang ditetapkan.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan dalam Pembuatan e-KTP di Kabupaten Malinau

a. Faktor Pendukung

- 1) Faktor Personalitas (i) keyakinan pegawai. Pegawai yang memberikan pelayanan e-KTP di Disdukcapil Kabupaten Malinau merasa yakin untuk mampu menyelesaikan permasalahan tentang pelayanan e-KTP. (ii) Ketenangan pegawai dalam memberikan pelayanan. Ketika mendapatkan suatu masalah dalam pelayanan pegawai sudah bersikap tenang. Pegawai lebih bijaksana, teliti serta jeli dalam menyelesaikan suatu masalah. (iii) Ketetapan hati. Pegawai menunjukkan sikap senang dan menerima siapapun yang datang untuk mendapatkan pelayanan. (iv) Keseimbangan jiwa. Ketika pegawai berkeinginan untuk menciptakan kesan pelayanan yang baik pada masyarakat maka ia akan meningkatkan kekuatan pendorong yaitu memberikan pelayanan dengan baik dan menurunkan kekuatan penahan yaitu memberikan pelayanan dengan tidak baik.
- 2) Dari Faktor Organisasi, prosedur pelayanan e-KTP sudah dijelaskan pada Proses Tata Cara Penerbitan Dokumen Kependudukan dan Metode pelayanan di Disdukcapil sudah dipasang pada papan informasi secara lengkap dan runut.

b. Faktor Penghambat

- 1) Untuk faktor aturan dilihat dari kewenangan, pencetakan e-KTP masih menjadi kewenangan pusat dan daerah belum diberi kewenangan untuk mencetak e-KTP sendiri sehingga proses pendistribusian e-KTP harus menunggu dari pusat. Pegawai juga belum disiplin dilihat dari masih ada pegawai yang datang tidak tepat pada waktunya.
- 2) Untuk faktor sarana pelayanan dilihat dari sarana kerja peralatan rekam e-KTP yang dimiliki Disdukcapil Kabupaten Malinau jumlahnya masih kurang

karena hanya 1 (satu) perangkat saja. Dilihat dari fasilitas pelayanan, Disdukcapil sudah memiliki fasilitas pelayanan seperti ruang pelayanan, papan informasi, tempat ibadah, kamar kecil, kantin, telepon umum dan alat panggil.



BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. KESIMPULAN

Berdasarkan penelitian yang dilakukan peneliti, maka dapat disimpulkan dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau sudah tergolong baik. Kualitas Pelayanan yang disediakan sangat memudahkan konsumen dalam melakukan pembuatan e-KTP. Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau telah memenuhi pelayanan publik. Perlu ditingkatkan dalam hal : (1) Informasi dan syarat administrasi kependudukan; (2) Optimalisasi sarana dan prasarana operasional; (3) Meningkatkan jumlah pegawai; (4) Memperhatikan kualitas pelayanan bidang publik khususnya bidang pembuatan e-KTP. Dapat dinilai dari lima dimensi yaitu, Tangibles, Reliability, Responsiviness, Assurance, dan Emphaty.
 - a. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait dengan dimensi tangibles (bukti fisik), Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau belum memenuhi fasilitas pelayanan yang memadai dalam memberikan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat seperti ruangan yang terbatas. MCK yang belum memadai dan kurangnya filling kabinet sehingga dokumen-dokumen tidak tertata dengan rapi.
 - b. Dimensi reliability (kehandalan), dari hasil penelitian terungkap bahwa kehandalan pegawai Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten

Malinau dalam menangani setiap keluhan dari masyarakat belum sesuai dengan keinginan dan harapan. Hal tersebut ditunjukkan masih adanya keluhan dari masyarakat terkait dengan pembuatan Elektronik Kartu Tanda Penduduk (e-KTP) dan Kartu Keluarga (KK). Selain itu juga masih ada pegawai yang belum mahir dalam mengoperasikan alat bantu pelayanan.

- c. Dimensi responsiveness (daya tanggap), pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau sudah menunjukkan sikap daya tanggap pada dimensi responsiveness terlihat adanya komunikasi antara pegawai dengan masyarakat sebagai pengguna layanan. Pegawai tanggap membantu masyarakat ketika mengalami kesulitan pada saat proses pembuatan e-KTP dan Kartu Keluarga (KK).
- d. Dimensi assurance (jaminan), dari hasil penelitian menunjukkan bahwa jaminan tepat waktu pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau belum sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. Hal ini ditunjukkan masih ada masyarakat yang mengalami keluhan mengenai jaminan tepat waktu yang belum sesuai dengan Standard Operating Procedure (SOP) khususnya dalam layanan pembuatan e-KTP dan Kartu Keluarga (KK).
- e. Dimensi empathy (empati), terkait dengan dimensi empathy Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau sudah menunjukkan upaya meningkatkan kualitas pelayanan yaitu dengan memberikan kesan yang menyenangkan dalam proses pelayanan. Hal tersebut terlihat dari sikap pegawai yang ramah, tersenyum, tidak diskriminatif serta menghargai masyarakat sebagai pengguna layanan.

2. Adapun faktor-faktor yang menghambat Kualitas Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau adalah kuantitas sumber daya pegawai yang masih kurang, kesadaran masyarakat yang kurang dalam memenuhi persyaratan administrasi pelayanan, dan sarana prasarana pelayanan yang belum memadai.
3. Upaya mengatasi permasalahan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau yaitu meningkatkan sumber daya aparatur dengan cara mengikuti pelatihan, kursus, study banding, pembinaan maupun pengembangan SDM. Memaksimalkan Pengadaan Sarana Prasarana yang berkaitan dengan pelayanan, mengadakan program jemput bola, mengadakan kegiatan sosialisasi dan evaluasi terhadap kinerja pegawai.

B. SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka penulis dapat memberikan saran sebagai berikut:

1. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau, perlu menambah sarana prasarana seperti alat perekaman kartu e-KTP, filling kabinet dan kotak saran guna meningkatkan kualitas pelayanan.
2. Membuat sepanduk (banner) yang berkaitan dengan alur pelayanan administrasi kependudukan dan pencatatan sipil, yang diletakkan didalam ruang pelayanan sehingga masyarakat lebih mengetahui mengenai alur pelayanan yang dibutuhkan dan tidak merasa kebingungan.

3. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat dengan prosedur yang jelas, mudah dan sederhana dalam proses pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP) dan Kartu Keluarga (KK).
4. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau perlu meningkatkan kompetensi sumber daya pegawai yaitu dengan cara mengikuti pendidikan dan pelatihan.
5. Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau perlu memberikan pelatihan khusus bagi pegawai yang belum mampu mengoperasikan alat bantu pelayanan.



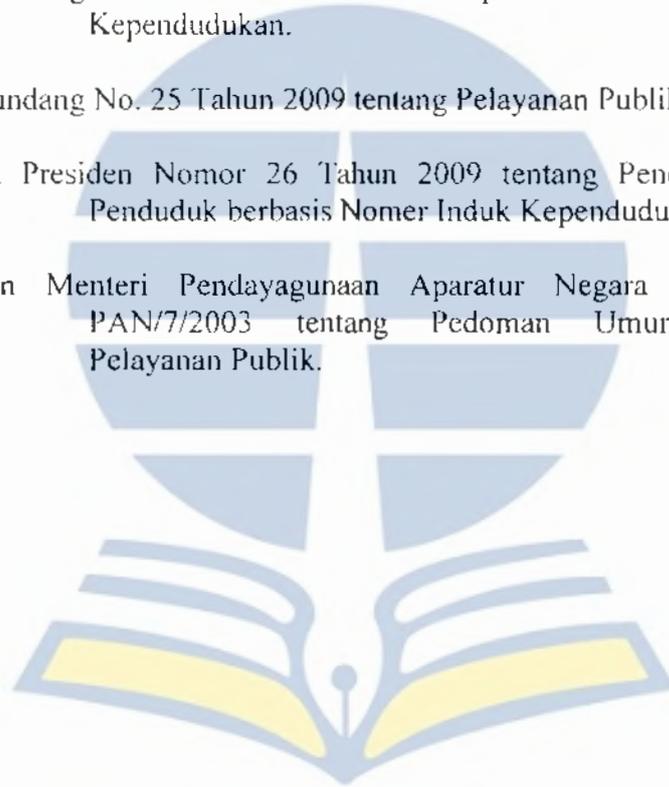
DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto. S. 2010. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik (Edisi Revisi)*. Jakarta: Rineka Cipta
- Asep Djadja Saefullah. 1994. *Mobilitas Penduduk dan Perubahan di Pedesaan*. Jurnal Prisma No.7 Juli 1994.
- Azwar, Saifuddin. 2003. *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Bitner. M. J. dan Zeithaml, V. A., 1990, *Service Marketing (3rd ed.)*, Tata McGraw Hill, New Delhi.
- Depdiknas .2001. *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta ; Balai Pustaka.
- D, Riant, Nugroho.. 2004. *Kebijakan Publik, Formulasi Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: Gramedia
- Fandy Tjiptono dan Anastasia Diana, 2003. *Manajemen Kualitas*, Penerbit Andi, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 1996, *Manajemen Jasa*, Penerbit Andi Offset, Yogyakarta.
- Fandy Tjiptono. 1995. *Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Gaffar, Afan, (2009). *Politik Indonesia: Transisi Menuju Demokrasi*, Yogyakarta. Cetakan V, Pustaka Pelajar.
- Gaspersz, Vincent. 1997. *Manajemen Kualitas*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Garvin dalam Lovelock (1994) Garvin, D.A., *Competing on the Eight Dimension of Quality*. Harvard Business Review, November – Desember 1984.
- George Frederickson. 1997. *The Spirit of Public Administration*. Jossey-Bass Publisher. San Fransisco.
- Hardiansyah .2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Inu Kencana Syafie dkk. 1999. *Ilmu Administrasi Publik*, PT. Rineka Cipta. Jakarta
- J. Supranto. 2001. *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*, Rineka Cipta. Jakarta
- Kotler, Philip.1997. *Dasar-Dasar Pemasaran*, Edisi kedua, Jilid I, Erlangga. Jakarta. Alfabeta.

- Kotler, Philip. 2002. *Manajemen Pemasaran di Indonesia : Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian*. Jakarta: Salemba Empat.
- Kotler, Philip. 2007. *Manajemen Pemasaran. Analisis Perencanaan, Pengendalian*. Prentice Hall, Edisi Bahasa Indonesia, Jakarta: Salemba Empat
- Kotler, Philip. 2009. *Manajemen Pemasaran*. Dialihbahasakan oleh Bob Sabran. Edisi 13. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Lina dan Rasyid, H.F. 1997. *Perilaku Konsumtif berdasarkan Locus of Control pada Remaja Putra*. *Jurnal Psikologika*
- Labib, Muh. 2007. *Pengertian Publik, Modul I—opini Publik*, Jakarta
- Lewis, Carol W., and Stuart C. Gilman. 2005. *The Ethics Challenge in Public Service : A Problem Solving Greek Market*
- Lukman, Sampara. 1999. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- LAN Republik Indonesia. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Penerbit LAN. Jakarta. 2003
- Matthew B. Milles dan A. Michael Hubberman. 1992. *Analisis Data Kualitatif*. Penerbit Universitas Indonesia. Jakarta.
- Moleong, Lexy J. 2014. *Metode Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung.
- Mazmanian, Daniel H., dan Paul A. Sabatier, 1979, *Implementation and Public Policy*, New York: HarperCollins.
- Moenir, M.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, PT Bumi Aksara, Jakarta
- Moenir. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Pramudji. 1994. *Praktek Organisasi dan Metode (O dan M)*. Jakarta: Institut Ilmu Pemerintahan.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Rasyid, Ryaas. 1998. *Makna Pemerintahan : Tinjauan Dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta: Yarif Watampone.
- Sampara Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta : STIA LAN Press.

- Sadu Wasistiono, 2001. Manajemen Pemerintahan Daerah. Bandung : Alqa Print
- Sedarmayanti, 2014. Restrukturisasi Dan Pemberdayaan Organisasi. Refika Aditama, Bandung.
- Sianipar, JPG. 2000, Perencanaan Peningkatan Kinerja, Bahan Diklat Staf dan Pimpinan Tingkat Pertama. Jakarta : Lembaga Administrasi Negara
- Sutopo, 2006. Metodologi Penelitian Kualitatif. Surakarta : Penerbit Universitas Sebelas Maret Surakarta.
- Supriatna, Tjahya. 2001. Strategi Pembangunan dan Kemiskinan. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Sugandi. Achmad, dkk. 2011. Teori Pembelajaran. Semarang : Unnes Press.
- Sugiyono. 2010. Metode penelitian pendidikan pendekatan kualitatif, kuantitatif, dan R&D. Bandung. Alfabeta.
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Kuantitatif. Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Pendidikan (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif dan R&D). Bandung: Penerbit CV. Alfabeta.
- Sunggono, Bambang. 1994. Hukum dan Kebijakan Publik. Jakarta: Sinar Grafika.
- Sinambela, L.P. 2010. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Sinambela, L.P, dkk. 2006. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta. Bumi Aksara.
- Sinambela Poltak, Lijian. 2008. Reformasi Pelayanan Publik (Teori Kebijakan dan Implementasi). PT. Bumi Aksara, Jakarta
- Litjan Poltak Sinambela, dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik Teori, Kebijakan, Implementasi. Jakarta: Bumi Aksara.
- Thoha, Miftah. 2002. Perilaku Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya. Jakarta: Rajawali Grafindo Persada.

- Triguno. 1997. *Budaya Kerja*. Jakarta: Golden Terayon Press.
- Wasistiono, Sadu. 2001. *Kapita Selekta Manajemen Pemerintah Daerah*. Sumedang: Alqoprint.
- Winarno, Budi. 2002. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Pressindo
- Zcithaml, Valerie A.A. Parasuraman, Leonard L. Berry.(1990). *Delivering Quality Service:Balancing Customer Perseptions and Expectation*. New York: The Free Prese
- Undang-undang No. 23 Tahun 2006 pasal 63 tentang Administrasi Kependudukan.
- Undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden Nomor 26 Tahun 2009 tentang Penerapan Kartu Tanda Penduduk berbasis Nomer Induk Kependudukan (NIK).
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M. PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.



1. Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PEMBUATAN e-KTP DI DINAS****KEPENDUDUKAN DAN PENCATATAN SIPIL KABUPATEN MALINAU**

**Informan : Pegawai Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil
Kabupaten Malinau**

Pertanyaan :

- 1). Bagaimana sarana dan prasarana di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau terkait dengan kualitas pelayanan publik pembuatan e-KTP ?
- 2). Bagaimana tata ruang tempat pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau sebagai penyelenggara pelayanan publik pembuatan e-KTP ?
- 3). Bagaimana kecakapan pegawai dalam menggunakan alat bantu pelayanan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau ?
- 4). Bagaimana prosedur pelayanan publik terkait pembuatan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau ?
- 5). Bagaimana Standard Operating Procedure (SOP) pelayanan pembuatan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau ?
- 6). Bagaimana kecermatan pegawai dalam menangani setiap keluhan dari masyarakat ketika melakukan proses pelayanan publik pembuatan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau ?

- 7). Bagaimana kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan publik pembuatan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau ?
- 8). Bagaimana tindakan pegawai apabila terdapat masyarakat yang merasa kesulitan dalam proses pelayanan pembuatan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau ?
- 9). Bagaimana ketanggapan pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau ?
- 10). Bagaimana dengan keluhan yang masuk telah digunakan/telah direalisasikan untuk memperbaiki kualitas pelayanan pembuatan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau ?
- 11). Apakah jaminan tepat waktu pembuatan e-KTP sudah sesuai dengan SOP (Standard Operating Procedure) yang telah ditentukan ?
- 12). Bagaimana jaminan biaya yang dibebankan kepada masyarakat terkait dengan pelayanan pembuatan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau ?
- 13). Bagaimana sikap bapak/ibu dalam menyikapi saran/masukan dari masyarakat mengenai pelayanan publik pembuatan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau ?
- 14). Bagaimana sikap pegawai ketika memberikan pelayanan kepada masyarakat
- 15). Apa saja hambatan yang dialami dalam pelayanan publik pembuatan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau ?

- 16). Upaya apa yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang dialami dalam pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau ?

Informan : Masyarakat/Pengguna layanan yang sedang melakukan Pelayanan pembuatan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau

Pertanyaan :

- 1). Bagaimana dengan fasilitas yang diberikan dalam proses pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau ?
- 2). Apakah di sediakan papan informasi untuk mengetahui syarat-syarat pelayanan publik pelayanan pembuatan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau ?
- 3). Bagaimana kemampuan pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?
- 4). Bagaimana kecermatan pegawai di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat ?
- 5). Bagaimana tingkat kemudahan dalam mengurus dan memenuhi persyaratan pelayanan pembuatan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau ?

- 6). Bagaimana sikap pegawai pelayanan kepada pengguna layanan jika pengguna layanan mengalami kesulitan ?
- 7). Bagaimana tanggapan pegawai apabila pengguna layanan memerlukan bantuan ?
- 8). Bagaimana jaminan ketepatan waktu dalam proses pelayanan publik pembuatan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau ?
- 9). Bagaimana jaminan keterbukaan mengenai rincian biaya pelayanan di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau ?
- 10). Bagaimana sikap pegawai pelayanan saat melayani masyarakat ?
- 11). Apakah pegawai mendahulukan kepentingan pengguna layanan dalam proses pelayanan ?
- 12). Bagaimana cara pegawai memperlakukan pengguna layanan ?
- 13). Hambatan yang bapak/ibu temui saat melaksanakan pelayanan publik dalam pembuatan e-KTP di Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Malinau ?

Wawancara dengan Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kab.Malinau



Wawancara dengan Kepala Seksi Identitas Pendudukan



Wawancara dengan Staf perekaman dan pencetakan e-KTP



wawancara dengan masyarakat pengguna jasa layanan



wawancara dengan masyarakat pengguna jasa layanan



Wawancara dengan masyarakat pengguna jasa layanan



Wawancara dengan masyarakat pengguna jasa layanan

